

DAFTAR PUSTAKA

- Fanddy Jiptono, Anastasia (2003). *Loyalitas Pelanggan,, Jakarta: PT.Telkom Indonesia*
- Juniar Puspa Wildyaksanjani. 2018 . *Strategi Customer Relationship Management. Bandung: Jurnal Kajian Komunikasi*
- Brand Image, dan Atmosfer terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya”. JOM Vol 1 No 1 2013. Diunduh 13 September 2018 19:06*
- Suhenda, Shandy, 2005;79 . *Teori William J.Stanton Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Jakarta: Pengantar Public*
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Terjemahan oleh Dwi Kartini. Jakarta. Erlangga*
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Terjemahan oleh Dwi Kartini. Jakarta. Erlangga.*
- Harmon, Moleong, (2012:49). *Paradigma Penelitian. Bandung: Alfabeta.*
- Nuraini, 2002:34, *Loyalitas Pelanggan. Jakarta Buku;Supriyadi Setiawan.*
- Harmon (Moleong,2012:49), Neuman (2015:115), *Paradigma Penelitian, Creswell (2014:58)*
- John W. Creswell, *Metodelogi Penelitian, Moleong (2005:148), Teknik Pengumpulan Data,*
- Suhenda & Shandi 2008 : 11, *Strategi customer relationship, Teori William J. Stanton*
- Pengaruh Customer Relationship terhadap pengaruh loyalitas konsumen, Studi Kasus pada PT.Ultrajaya Milk Industry Company, Tb*
- David Harianto dan Dr. Hartono Subagio, S.E., M.M. (2013). “*Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, dan Atmosfer terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya”. JOM Vol 1 No 1 2013. Diunduh 13 September 2018 19:06*
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan*

Pelanggan. Erlangga

*Dewi Kurniawati, Suharyono, Andriani Kusumawasti (2014). “ Pengaruh Citra Merek
Dan Kualitas*

*Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan KFC
Cabang Kawi*

Malang” Vol 1 No 2 2013. Diunduh 14 September

2018, 17:02:44

*Regina Yamin (2013). “Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, dan Citra terhadap
Kepuasan Konsumen pada*

*PT. Astra International Daihatsu di Manado” Vol 1 No 3 2013. Diunduh 18 September
2018, 08:57:10.*

Loflan, Moleong, (2013;23).Kepuasan Produk Pertamina, Jakarta: Pemasaran Bisnis

Sugiyono. (2012). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Bandung: Alfabet

Sugiyono (2010). Metode Penelitian Bisnis Alfabeta, Bandung: Alfabeta