

DAFTAR PUSTAKA

- Dennisa, Eugenia Andrea dan Suryono Budi Santoso, 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 5 No. 3: 1-13.
- Fandy Tjiptono, 2000, Prinsip-prinsip Total Quality Service, 1st Yogyakarta : Penerbit Andi
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Ricky W; Ebert, Ronald J, (2007). Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga
- Handayani,SB, 2013. Analisa Loyalitas Pelanggan Yang Dipengaruhi Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di PT. SPECTRA ADVERTISING). *Jurnal Ekonomi –Manajemen- Akuntansi*, No. 3
- Lubis, Ivan Octora, 2017. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan riset Manajemen*, Vol. 6 No. 5
- Philip kotler dan Gary Amstrong, 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Philip kotler dan Kevin lane keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Ratih Hurriyati, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sudaryono. 2014. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Tombakan, Feiby, Lotje Kawet dan Yantje Uhing, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna TAPLUS BNI Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 3 No. 3: 552-561

Top Brand Award, 2016. “*Top Brand Index 2016 Fase 2*”, 2016 ,
([http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-
result/top_brand_index_2016_fase_2](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2)), diakses 25 September 2017. Pukul 19:35
WIB.