

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmayadi, Evi dan Hartini Sri. 2015. “*The Impact of Service Quality and Product Quality towards Customer Loyalty through Emotional and Functional Values in Traditional Markets in Pontianak Indonesia*”. *European Journal of Business and Management*. Vol.7. No.5. pp.133-134.
- Fattah, *et al.* 2014. “*Service Quality and Customers Patronage Decision Of Healthcare Insurance Products : In Depth Interview Approach*”. *International Journal of Academic in Business an Social Sciences*. Vol.4. No.7. pp.345-355.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hawkins, D, I Best, R, J dan Coney, K,A. 1986. *Consumer Behavior Business Publication,inc*.
- Husein, Umar.2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta:PT.Gramedia Pustaka.
- Isyanto, *et al.* 2012. “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Blackberry Pada Mahasiswa Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang*”. *Jurnal Manajemen*. Vol.9. No.4. pp.854-862.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 14. Jakarta:PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi.13. Jilid 1.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13.Jilid 1. Jakarta:Erlangga.
- Kotler,dan Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsipPemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kusuma, Arief, Ruswanti, Endang dan Hapsari, Nia Puspita. 2016. “*The Six Dimensions Service of Quality on Loyalty Mediated Student Satisfaction Batavia University*”. *International Journal of Applied Business Economic Research*. Vol.14.No.12. pp.8763.
- Manegal, Cristiani, 2015. “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV. Esa Genangku (ESACOM) Manado*”. *Jurnal EMBA*. Vol.3. No.3. pp.1254-1264.

- Nautiyal, Gaura. 2014. “*Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in The Retail Banking Sector*”. *Global Journal Of Commerce & Management Perspective*. Vol.3. No.3. pp.80
- Ruswanti, Endang. 2012. “Pengaruh *Service Quality* dan Pelanggan *Satisfaction* Terhadap Pelanggan Loyalty”. *Majalah WIDYA*. Tahun 29 Nomor 318.
- Ruswanti, Endang. 2015. *Panduan Penulisan Laporan Ilmiah. “Atensi Kredibilitas Perusahaan Iklan Dua Sisi”*. Yogyakarta : CV Andi Offset. ISBN978/979/29/5420/3
- Schiffmaan, Leon dan Kanuk, Leslie Kazar. 2007. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT.Indeks.
- Sejati, Bayu, 2016. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.5. No.3. pp.1-19.
- Subagyo, P, Joko. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (MixedMethods)*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, Johannes, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menarikan Pangsa Pasar*. Cetakan Ketiga. Rikena Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.
- Yazia, Vivil, 2014. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Blackberry”. *Journal of Economic and Economic Education*. Vol.2. No.2. pp.
- Zulkarnaim, Tommy, 2015. “Pengaruh Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung Surabaya”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.4. No.7. pp.1-22.
- <http://www.apasih.com/2012/03/sejarah-berdirinya-kfc-dan.html>, diakses pada 24/10/2016, 09.00
- <http://www.topbrand-award.com>, diakses pada 24/10/2016, 08.00