

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). Data Penelitian Deskriptif. *Management Penelitian Analisis*.
- Cannon et al. (2008). Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global Buku 2 Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat
- Chaeriah MM, E. S. (2016). Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Smartphone Samsung (Studi Pada Mahasiswa Magister Manajemen UNKRIS). *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 4(3).  
<https://doi.org/10.35137/jmbk.v4i3.59>
- Cooper, Donald R, dan Pamela S. Schindler, 2006. Metode Riset Bisnis. Jakarta: PT Media Global Edukasi. (n.d.).
- Dewi kurniawati, K. suharyono. (2014). Merek & Psikologi Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 1–9.  
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/583>
- Dharmesta. (2002). Manajemen Pemasaran Modern, Edisi II, Liberty, Yogyakarta.
- dick dan Basu, et al. (1994). *Why Satisfied Customer Defect*”, *Jurnal Harvard Business Review*, Vol. 73, No. 6, N.-D. 1994. (n.d.).
- Durianto, , Sugiarto dan Tony Sitinjak, (2001). Strategi Menaklukkan Pasar Melalui. Riset Ekuitas dan Perilaku Merek, P. G. P. (n.d.).
- Gasperz. (2008). Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi *Balanced*
- Ghozali, I. (2013). *Partial Least Square*. Universitas Diponegoro.
- Gozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squeres* Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS3.0. In *Semarang: UNDIP*.
- griffin. (2005). *Customer Loyalty* , Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research*. In *European Business Review*.
- Irawan, D., & Japarianto, E. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas

- Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1–8.
- Jahanshahi, Gashti, Mirdamadi, N. and K. (2011). *Study of the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty PhD Scholar in Business Administration. International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 253–260.
- Jones , T.O & Sasser, W.E. Jr. (1994), “*Why Satisfied Customer Defect*”, *Jurnal Harvard Business Review*, Vol. 73, No. 6, November-Desember 1994.
- kotler , Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management. In Organization (Vol. 22, Issue 4)*. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. In Global Edition (Vol. 15E, Issue 4)*. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat *of Sales Promotion on The Consumer Loyalty in The telecommunication*
- Margaretha, Farah. 2004. *Teori Dan Aplikasi Manajemen Keuangan Investasi dan Sumber Dana Jangka Pendek*. PT. Grasindo. Jakarta.
- Mowen dan Minor. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Nugroho, AW; Sudaryanto, B. (2013). Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. *Diponegoro Journal of Management*, 2(3), 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. In McGraw-Hill series*. <https://doi.org/10.1139/h11-134>
- rangkuty, Freddy. 2004. *Manajemen Persediaan Aplikasi di Bidang Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sasongko dan Hartono Subagio. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam Penyet RIA . *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol.

1, No. 2, 1-7 , Surabaya.

Schiffman , Leon.G. dan Leslie Lazar Kanuk. (2007). Perilaku Konsumen. Edisi Ke-7. Diterjemahkan oleh Zoelkifli Kasip. PT. Indeks, Jakarta.

Setiadi, J. Nugroho (2003). Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran. Jakarta: Prenada Media.

Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19–32.

Sugiyono. (2012a). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Tjiptono. (2000). Perilaku Konsumen. Edisi Ke-7. Diterjemahkan oleh Zoelkifli Kasip. PT. Indeks, Jakarta.

wijaya. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta. PT INDEKS