**DAFTAR PUSTAKA**

Agung dan Ariani. 2012. Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas konsumen pada produk oli federal di wilayah Jakarta Timur (study kasus pada bengkel resmi AHASS 2657 Dewi Sartika). *EconoSains,* Vol. X No. 1 Maret 2012.

Fornell, Claes.1992. A national Customer Satisfaction Barometer: the Swedish Experience. *Journal of Marketing*. Vol 56 januari 1992.

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* Jakarta: Erlangga.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Bisnis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 5*. Semarang: Badan Universitas Diponegoro.

Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center for Academic Publising Service.

Herry, Sussanto dan Wido, Damayanti. 2008. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen kebunku nursery. *Jurnal Ekonomi Bisnis,* No. 1 Vol. 13, April 2008.

Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pamasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran Plus 36 Topik Riset Pemasaran Siap Terap*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Kandampully, J. dan D. Suhartanto. 2000. Customer Loyalty in The Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image. International *Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(6): 346-351.

Kotler, Philip, dan Kevin L Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.

Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran, Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Erlangga.

Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia.* Jakarta: Pustaka Utama grafiti.

Meflinda. 2006. Pengaruh factor-faktor kepuasan, rintangan pengalihan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan Mitshubisi pada PT Suka Fajar LTD di Kota Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajerial Magister Manajemen Unri*. Vol 5, No. 5 juli 2006.

Mowen, J.C dan Minor, M. 2002. *Perilaku Konsumen. Jilid 2, Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.

Majalah marketing edisi 02/xiv/februari 2014

Nifita. 2010. Pengaruh citra BCA terhadap loyalitas nasabah tabungan BCA Cabang Jambi. Vol 2 No.2 Juli-Desember 2010 ISSN: 2085-0972.

Siswoyo dan Suprianto. 2013. Strategi *Switching Barriers* untuk loyalitas pasien rawat inap rumah sakit muhammadiyah Surabaya . *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Vol 1 Nomor 1 Januari – Maret 2013.

Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuisioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Soemirat dan Ardianto. 2012. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Santoso, Singgih. 2013. *Menguasai SPSS 21 di Era Informasi*. Jakarta: Alex Media Komputindo.

Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: Alex Media Komputindo.

Simamora, Bilson. 2004. *Riset Perilaku Konsumen Falsafah, Teori dan Aplikasi.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Teviana. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Makanan Cepat Saji Popeyes Chicken An Seafood Plaza Medan Fair. Jurnal Keuangan & Bisnis Volume 2 No 2, Juli 2

Tjiptono, F.2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, et al. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi ke tiga*. Yogyakarta: Andi.