

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Saputra. (2019). Diakses pada 20 September 2019 dari:
<https://news.detik.com/berita/d-4673258/jual-sate-padang-daging-babi-suami-dibui-34-bulan-istri-dibui-3-tahun>
- Anggarini dan Ruzikna. (2015). Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Koran Harian Riau Pos. *JOM FISIP Vol. 3 No.1*.
- [Bahrudin dan Zuhro. \(2016\).](#) Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS, Vol. 3, No. 1, Juni 2015*.
- Chao dkk. (2015). The influence of service quality, brand image, and customer satisfaction on customer loyalty for private karaoke rooms in Taiwan. *The Journal of Global Business Management Vol: 11 No.1*.
- CNN Indonesia (2018). Diakses pada 20 September 2019 dari:
<https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20180207153936-269-274583/taste-of-padang-jadi-slogan-wisata-kota-padang>
- [Delgado etc. \(2003\).](#) *Development and Validation Brand Trust Scale. International Journal Of Market Research. Vol. 45 No. 1.*
- Dewi dan Suprpti. (2018). Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Citra Merek (Studi Pada Produk *Smartphone* Merek *Oppo*). *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan: Vol. 12, No. 2*.
- [Diza, Moniharapon dan Ogi. \(2016\).](#) Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. *fifgroup cabang manado*). *Jurnal EMBA 109 Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 109-119*.
- Djumarno dkk. (2017). The effect of brand image, product Quality, and relationship marketing on customer satisfaction and loyalty. *International Journal Of Business Marketing and Management (IJBMM) Vol: 2*.
- Ferrinadewi, Erna. (2010). *Merek dan psikologi Konsumen*. Bandung: Graha Ilmu.
- Gaffar, Vanessa. (2007). *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya dkk. Jakarta: Erlangga.

- Hairany dan Sangen. (2014). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan Dan Sertifikasi Batu Mulia (LPSB) Di Martapura Kabupaten Banjar. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol: 2 No.3.
- Harian haluan (2019). Diakses pada 20 September 2019 dari:
<https://www.harianhaluan.com/news/detail/72713/merasa-dirugikan-pemilik-sate-kms-asli-siap-menempuh-jalur-hukum>
- Ibojo dan Odunlami. (2015). impact of customer satisfaction on customer loyalty: a case study of a reputable banik in oyo, nigeria *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR) Volume 3, Issue 2, February 2015*.
- Khoironi dkk. (2018). product quality, brand image and pricing to improve satisfaction impact on customer loyalty. *International Review of Management and Marketing Vol: 8, Issue: 3*.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran: Jilid 1* (Milenium). Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: Indeks
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- L.Bricci dkk. (2016). The Effects of Trust, Commitment and Satisfaction on Customer Loyalty in the Distribution Sector. *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 4, No. 2.
- M.Iqbal. (2019). Diakses pada 20 September 2019 dari:
<https://pekanbaru.tribunnews.com/2019/01/30/omzet-sate-kms-group-di-padang-turun-setelah-sate-kmsb-yang-diduga-mengandung-daging-babi-digerebek>.
- Magdalena. (2014). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kpr Btn Pada Pt. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang. *Jurnal KBP Vol 2 – No. 2*.
- Makatumpias dkk. (2018). Pengaruh Green Product dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Oriflame di Manado. *Jurnal EMBA Vol. 6 No. 4*. September.

- Neupane. (2015). the effects of brand image on customer satisfaction and loyalty intention in retail super market chain uk. *International Journal Social Science Management Vol:2, issue-1*.
- Oliver, Riscrd L. (1997). *Satisfaction A behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education.
- Panjaitan, Rofiaty, dan Sudjatno. (2016). Pengaruh Pengalaman Merek Terhadap Loyalitas Merek melalui Mediasi Kepuasan merek dan Kepercayaan merek. *Jurnal Bisnis dan Mananjemen Vol. 3 No.2*.
- Pasharibu, Paramita dan Febrianto. (2018).Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume 21 No. 2 Oktober 2018, 240 – 264*.
- Pratiwi dan Seminari. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5, 2015 : 1422-1433*.
- Rangkuti, Fredy. (2009). *The Power Of Brand*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratri, Lutiary Eka. (2007). *Strategi Memenangkan Persaingan Pasar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwar, Abbasid dan Pervaiz (2012).The Effect of Customer Trust on Customer Loyalty and Customer Retention: A Moderating Role of Cause Related Marketing. *Global Journal of Management and Business Research Volume 12 Issue 6 Version 1.0 March 2012*.
- Sekaran. (2006). *Research Methods for Business (Metodologi Penelitian untuk Bisnis)*. Penerbit: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto. (2001). Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen di Industri Perhotelan, Usahawan, No.7.
- Tjahjaningsih. (2013). pengaruh citra dan promosi terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan supermarket carrefour di semarang). *Media ekonomi dan manajemen Vol 28. No 2*.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Tumbel. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada pt bank btpn mitra usaha rakyat cabang amurang kabupaten minahasa

selatan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum Volume 3 Nomor 1 Tahun 2016 Edisi Mei.*

Wicaksono dan Santoso. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan Di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang). *Diponegoro Journal Of Management Volume 4, Nomor 4.*

Wijayanto dan Iriani. (2013). pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Vol:1 No. 3.*

Yana dkk (2015). Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan produk busana muslim dian pelangi di Malaysia. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol.21. No. 1.*