DAFTAR PUSTAKA

Anung Pramudyo.” Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening ( studi pada mahasiswa perguruan tinggi swasta di Yogyakarta*)”*. *JBMA- Vol, I, No. 1, Agustus 2012*. Yogyakarta.

Aries Susanty, Najid Bangun Adisaputra. “ Pengaruh Brand Image Speedy Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kecamatan Banyumanik Semarang”. Program Study Teknik Industri, Universitas Diponegoro, Semarang. *Vol VI, No 3, September 2011.*

Arikunto, Suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.*Edisi Revisi VI. Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Arlina Nurbaity Lubis dan Martin. “Pengaruh harga (price) dan kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pasien rawat inap di rsu deli medan”. *Jurnal manajemen bisnis*, volume 2, nomor 1, januari 2009: 21 – 24.

Barron, R.M dan Kenny, D.A (1986). The moderator-mediator Variabel Distinction in Sosial Psychological Research, Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Sphychology*, 51 (6), 13-25.

David, Harianto dan Hartono. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 1,(2013)1-8.

Duwi Priyatno. 2010*. Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta:MediaKom.

Dwi Aryani Dan Febrina Rosinta. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Bisnis & Birokrasi, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi,* Mei—Agus 2010, hlm.114-126,ISSN 0854-3844.

Ernani Hadiyati. “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang) “.Vol 2 No.2 Juli-Desember 2010, ISSN: 2085-0972.

Evawati. “Kualitas Produk Dan Citra Merek(Brand Image) Mc Donald: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen”.*Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*. Jilid I. Nomor 2. November 2012. Mm. 184-191.

Ghozali, Imam 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

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

Hestin Mutmainah. “Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Keyakinan akan merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Ayam Broiler PT. Ciomas Adisatwa.” *GRADUASI* Vol. 25 Edisi Maret 2011 ISSN 1410 – 9913.

Keller.1993. *Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity, Journal of Marketing*, Vol. 57, January 1993, Page.7

Kotler, Philip. 2002. *Marketing Manajement* 12e. Pearson International Edition.

Kotler, Philip. 2005. *Marketing Manajement* 12e. Pearson International Edition.

Muhammad Igor Beladin, Bambang Munas Dwiyanto.” Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen ( studi pada pengguna sepeda motor merek yamaha dari kalangan mahasiswa universitas diponegoro Semarang”. Volume 2, Nomor 2, Tahun 2013, halaman 1.

Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi. “Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah ( studi pada pd. Bpr bank pasar kendal)”. *Jurnal bisnis dan ekonomi (JBE)*, Vol. 14, No.2 September 2007, hal. 215-227 ISSN: 1412-3126.

Nina Kurniasari dan Nina Ernawati. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan *Laundry* Kencling Semarang”. *Jurnal Mahasiswa Q-MAN, Volume I, No. 3, Mei 2012, halaman 57-68.*

Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen.* Yogyakarta : Andi.

Sekaran, Uma. 2011. *Reserch methods for business*. New york.

Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati. “ Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan Survei pada tamu pelanggan yang menginap di hotel pelangi malang ”. *Jurnal Administrasi Bisnis* *(JAB)* | Vol. 6 No. 2 Desember 2013.

Setiawan , Supriadi. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa ( Study Kasus Bagaimana Pengaruh Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya)*. Bogor. Penerbit IPB Press.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian kantitatif kualitatif Dan R&D ( cetak ke- 20)*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Suliyanto.2011. *Ekonometrika Terapan:Teori dan aplikasi dengan SPSS Ekonomi.*Andi Publisher.

Uus Md Fadli, Eman Sulaeman, dan Heny Noor Padilah.”Pengaruh *Brand Image* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Farina *Beauty Clinic*jalan Kertabumi No 23 Karawang”. *Jurnal Manajemen* Vol.10 No.3 April 2013.

Vanessa Gautama, Rosita Meitha Surjani dan M.Arbi Hidayat. “ Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan Dalam membentuk Loyalitas Pelanggan di *Papaya Fresh Gallery* Margorejo Surabaya”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol.1 No.1 2012.