

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 1997, *Ekuitas Merek. Edisi Indonesia*. Jakarta: Mitra Utama
- Alma, Buchari. 2003. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Awan, Abdul Ghafoor Dan Rehman, Asad-ur. 2014. Impact Of Customer Satisfaction On Brand Loyalty-An Empirical Analysis Of Home Appliances In Pakistan. *British Journal Of Marketing Studies*. Vol.2, No. 8
- Agustina, Nadia, Dkk. 2018. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpati Pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 Dan 2016/2017 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 64, No. 1.
- Bastian, Danny Alexander. 2014. Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 2, No. 1.
- Dien, Harrys H.M, Dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Tampilan Fisik, Dan Mutu Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Ayam Kuning Lalapan Jogja. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Volume 16 No. 02.
- Durmaz, Yakup, Dkk. 2018. The Effect Of Brand Image And Brand Benefit On Customer Loyalty: The Case Of Turkey. *International Journal Of Academic Research In Business Dan Social Sciences*. Vol. 8, No. 5.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. 1997. *Ekonometrika Dasar*. Alih Bahasa Sumarno Zain. Erlangga : Jakarta.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga.
- Griffin, jill. 2009. *Customer Loyalty: How to Learn It, How to Keep It*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Khan, Mula Nazar, Dkk. 2016. The Impact Of Product And Service Quality On Brand Loyalty: Evidence From Quick Service Restaurants. *American Journal Of Marketing Research*. Vol. 2, No. 3.
- Lupiyoadi, Rambut dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2009
- Malhotra Naresh K, 1993. *Marketing Research and Applied Orientation*. USA: Prentice Hall International.
- Odunlami, Bolanle Dan Matthew Oludele. 2015. Impact Of Customer Satisfaction On Customer Loyalty: A Case Study Of A Reputable Bank In Oyo, Oyo State, Nigeria. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*. Vol. 3, No. 2.
- Ridwan, Bernadetta Devara, Dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Benih Buncis A.S. Terhadap Loyalitas Pelanggan Cv A.S. Di Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*. Vol. 15, No. 2.
- Rangkuti, Freddy. 2008, *The Power Of Brands*, Jakarta : Penerbit Gramedia.
- Randi S, Muhammad, Dkk. 2017. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Dua Putri Di Kelurahan Matano Kecamatan Bungku Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. Vol. 3, No. 2.
- Sangadji, E. M., & Sopiah, 2013. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Sekaran, U. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1*. (4th ed). Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman, Leon.G. dan Leslie Lazar Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ke-7. Diterjemahkan oleh Zoelkifli Kasip. PT. Indeks, Jakarta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Swastha, Basu. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.

- Syoalehat, Qauman Nur. 2016. Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Bakso Bakar Pak Man Kota Malang. *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*. Vol. 26, No. 3.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta; Penerbit Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Pourdehghan, Adel. 2015. *The Impact Of Marketing Mix Elements On Brand Loyalty: A Case Study Of Mobile Phone Industry. Marketing And Branding Research*. Vol. 2. No. 1.
- Pratiwi, Detha Misgi. 2015. The Influence Of Brand Image, Brand Trust And Customer Satisfaction On Brand Loyalty (Case Of Samsung Smartphone). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Vol. 15. No. 05.
- Yuliviona, Reni, Dkk. 2019. The Role Of Muslim Tourist Satisfaction As A Mediating Factor In The Relationship Between Islamic Attributes Of Destination And Service Quality On Desination Loyalty. *Journal of Environmental Treatment Techniques*. Vol. 7, No. 4.
- Zikmund, William G., et al. 2010. *Business Research Methods* (eighth edition). South Western, USA: Cengage Learning