

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker. David. (1996). *Building Strong Brands*. New York: Free Pres.
- Albertus. Ferry Rostya Adi dan Yoestini (2012), “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)”, <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>, Volume 1, Nomor 1.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi VI. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Christian. (2013). Citra merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya terhadap Kepuasan konsumen pada makanan tradisional (Survey Pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia di Tahuna Kab. Sangihe). *Jurnal EMBA*. Vol.1.
- Dharmmesta. B.S. (1999). Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3 hal. 73-88.
- Evawati. (2012). Kualitas produk dan citra merek (brand image) Mc Donald: pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal ekonomi dan sosial*.
- Fitrah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) di kota Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*. Vol. IX. No. 3.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 17*, Cetakan ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hatane. Samuel dan Nadya Wijaya (2009). service quality, perceive value, satisfaction, trust, dan loyalty pada PT. Kereta api indonesia menurut penilaian pelanggan Surabaya. *jurnal manajemen pemasaran*. vol. 4, no. 1.
- Istijanto. (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*: Jakarta.
- Karsono. 2008. Pengaruh customer satisfaction dan trust Terhadap customer Loyalty dengan Switching Cost Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 8. No. 1
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin, Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 2. Gelora Askara Pratama: Jakarta.

- Laura Tjokrowibowo (2013) Analisis Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Rangka Membangun Minat Transaksi Ulang (Studi Pt. Phillip Securities Indonesia Cabang Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* . Volume XII, No. 2
- Lubis, M. Saleh. (2013).Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi pada Arumas Hotel Lubuk Sikaping”. Sekolah tinggi ilmu ekonomi (STIE) Yayasan Pendidikan Pasaman (YAPPAS). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. Vol 1
- Lupiyoadi, Rambat. A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. (2011). *Pemasaran Jasa, Manusia, teknologi, strategi*. Edisi ketujuh jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Malhotra Naresh K. (1993). *Marketing Research and Applied Orientation*. USA: Prentice Hall International.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat: Jakarta.
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregoris, Chandra. (2011). “*Service, Quality & Satisfaction*”. Andi: Yogyakarta.