

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen TW, Lindestad B, 1998. Customer Loyalty and Complex Service: The Impact Of Corporate Image On Quality, Customer Satisfaction And Loyalty For Customers With Varying Degrees Of Service Expertise. *Int.J.Serv.Ind.Manage.*, 9 (1) 7-23.
- Assauri Syofyan. 2012. Analisis Kepuasan Pelanggan Edisi 7. Salemba Empat, Jakarta.
- Bulan Tengku Putri Lindung. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016
- Brakus, J.J., Schmitt, B.H., & Zarantonello, L. 2009. Brand Experience: What Is It ? How is it Measured ? Does It Affect Loyalty ? *Journal of Marketing*, (73), 52-68.
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M.B.2001, The Chain of Effects From Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance : The Role of Brand Loyalty”, *Journal of Marketing*, Vol.65, 81-93.
- Chinomona, Richard. 2013. The Influence Of Brand Experience On Brand Satisfaction, Trust And Attachment in South Africa. *International Business and Economics Research Journal*, - October 2013 Volume 12, Number 10
- Durianto Darmadi, Toni Sitinjak, dan Rahmad Fachrudin. 2009. Brand Equity Ten Edisi 4. BPFE, Yogyakarta.
- Ghozali Imam. 2013. *Dasar Dasar Econometrica dengan Menggunakan SPSS 21* Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*, Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan (Terjemahan Dwi Kartini Yahya). Jakarta: Erlangga.
- Hair Jr Joseph, William C Black, Barry J Babin dan Rolph F Anderson. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Mc Graw-Hill, Irwin.
- Keller Lane Kevin. 2016. *Bulding, Measuring and Managing Brand Equity Fourth Edition*. McGraw-Hill, Irwin.
- Kotler Philips dan Kevin Lane Keller. 2009. *Basic of Marketing 14th* Prentice-Hall. Person.

- Kuntari Bela Dwi, Srikandi Kumadji dan Kadarisman Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 36 No. 1 Juli 2016*
- Kurniasih Indah Dwi. 2012. Engaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis Volume I Nomor 1 September 2012.*
- Lau, Geok Theng dan Sook Han Lee. 1999. Consumer Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*, Vol. 4.
- Lubis Torang Fahlefi, Lindawati, Zeshasina Rosha. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Service Yamaha Sentral Motor Siteba Padang. *E-Journal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta, Padang.*
- Loveloc. 2014. Analisis Perilaku Konsumen. Buku Edisi Indonesia di Terjamhkan Oleh Suardinata, Salemba Empat, Jakarta.
- Rakhman Arif, Naili Farida dan Sari Listyorini. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pelanggan CV.AHASS Brahma Motor. *Jurnal Consumer Behavior Volume 5 Nomor 2 September 2018.*
- Rangkuty Freddy. 2013. Analisis Riset Kepuasan Pelanggan Edisi II. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Rehman, A., Mirza, A. A., Faisal, M., & Muhammad, S. 2014. The Effects Of Brand Experience, Satisfaction And Trust On Brand Loyalty; An Empirical Research On The Internet Services Of Cellular Companies In Pakistan. *International Journal of Management Sciences and Business Research.*
- Rotinsulu Eric, Sontje M. Sumayku Sofia A. P. Sambul. 2017. Pengaruh Harga, Produk Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Big Jay Family Karaoke. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 12 Nomor 1.*
- Sahin, A., Zehir, C.,& Kitapchi, H. 2011. The Effects of Brand Experience, Trust, and Satisfaction on Building Brand Loyalty: An Empirical Research on Global Brands, *Internasional Strategic*

- Sekaran, Uma. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Edisi Indonesia*. Ghalia Pustaka, Jakarta.
- Septian Henry Eka, Djamaludin Malik, dan Maria M Minarsih. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Layanan Jasa Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Nilai Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perusahaan Bengkel Mobil PT Hartono Raya Motor Semarang). *E-Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran*, Semarang.
- Supranto J. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Cetakan 7*. BPFE, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy dan Chandra. 2012. *Service Quality (Theory and Application)*. BPFE, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. 2012. *Management Strageic Edisi V*. BPFE, Yogyakarta.
- Wendri Rusli. 2011. Pelayanan, Ketersediaan Mempengaruhi Loyalitas Melalui Kepuasan dan Kepercayaan (Study: Bengkel Kendaraan Roda Dua Poen di Kotamadya Yogyakarta) *Jurnal Manajemen Volume 1 Nomor 1*.