

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV Alfabeta: Bandung.
- Amirullah. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen: Disertai Contoh Judul Penelitian dan Proposal*. Bayumedia Publishing: Malang.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*. PT RAJAGRAFINDO: Jakarta.
- Atmaja, Lukas Setia. 2009. *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. CV. ANDI OFFSET: Yogyakarta.
- Awan, Abdul Ghafoor. Asad-ur Rehman. 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, pp. 18-32.
- Dharmmesta, Basu Swastha. Hani Handoko. 2016. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE: Yogyakarta
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek & Psikologi Konsumen*. GRAHA ILMU: Yogyakarta.
- Graha, I Made Satya. Made Wardana. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan DanLoyalitas Pelanggan Hardy's Negara. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 5, No.2: 309-334.
- Halim, Peter. dkk. 2014. The Influence of Product Quality, Brand Image, and Quality of Service to Customer Trust and Implication on Customer Loyalty (Survey on Customer Brand Sharp Electronics Product at the South Kalimantan Province). *European Journal of Business and Management*, Vol.6, No.29.
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran: Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Kishada, Zeyad M. EM. Norailis Ab. Wahab. 2015. Influence of Customer Satisfaction, Service Quality, and Trust on Customer Loyalty in Malaysian Islamic Banking. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 6, No. 11.
- Kumowal, Rivo Christian. dkk. 2016. The Effect Of Store Brand Image And Service Quality Towards Customer Loyalty At Freshmart Superstore Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.4 No.1, Hal. 306-314
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.

- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat: Jakarta.
- Makruf, Umar. Hesti Budiwati. 2017. Pengaruh Citra Bank Dan Promosi Undian Ghendis Manis Terhadap Keputusan Petani Tebu Menabung Di Bank (Studi Kasus Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Lumajang. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, Vol. 01, No.1.
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. PT. RAJAGRAFINO PERSADA: Jakarta.
- Mursid, M. 2014. *Manajemen Pemasaran*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Nugroho, Yohanes Anton. 2011. *It's Easy: Olah Data dengan SPSS*. Skripta Media Creative: Yogyakarta.
- Oei, Istijamto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia: Cara Praktisi Mengukur Stres, Kepuasan Kerja, Komitmen, Loyalitas, Motivasi Kerja & Aspek-Aspek Kerja Karyawan*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Ramenusa, Oktaviani. 2013. Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Dgs Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.3, Hal. 1193-1202.
- Saktiani, Garnis Anggi. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 4, No. 2.
- Sangadji, Etta Mamang. Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. C.V ANDI OFFSET: Yogyakarta.
- Sanusi, Anwar. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat: Jakarta.
- Soekiyono. Wiwin Siswantini. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Loyalitas Melalui Citra Universitas Terbuka Sebagai Variabel Intervening. *DERIVATIF*, Vol. 8 No. 2.
- Soemirat, Soleh. Elvinaro Ardianto. 2015. *Dasar-dasar Public Relation*. PT REMAJA ROSDAKARYA: Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. CV Alfabeta: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. CV Alfabeta: Bandung.

- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta: Bandung.
- Suryani, Hendryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*. PRENADAMEDIA GROUP: Jakarta.
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. PT Damar Mulia Pustaka: Jakarta.
- Tanjung, Jenu Widjaja. dkk. 2016. *Crazy Selling: Teknik Menjual di Masa Sulit*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. C.V ANDI OFFSET: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. C.V ANDI OFFSET: Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Pemasaran: Esensi & Aplikasi*. C.V ANDI OFFSET: Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2008. *Desain Penelitian Akuntansi Keperilakuan*. PT RAJAGRAFINDO: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis (Edisi kedua)* PT. RAJAGRAFINDO: Jakarta.
- Wang, Yu-Te Tu, Chin-Mei. Hsiao-Chien Chang. 2012. Corporate Brand Image and Customer Satisfaction on Loyalty: An Empirical Study of Starbucks Coffee in Taiwan. *Journal of Social and Development Sciences*, Vol. 3, No. 1, pp. 24-32.