

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2011. *Manajemen Ekuitas Merek: Mamanfaatkan Nilai dari suatu Merek*. Cetakan Ketiga. Penerbit Mitra Utama. Jakarta.
- Anung Pramudyo. 2012. Pengaruh citra merek terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai intervening. *Jurnal JMBA, Vol. 1, No.1, Akademi Manajemen Administrasi (AMA) "YPK" Yogyakarta*.
- Anwar Sanusi. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Barnes, J. G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Terjemahan Andreas Winardi. Andi: 137- 195. Yogyakarta.
- Basrodin. 2006. Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar proXL di Kota Semarang. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*.
- Birgelen, M. V., Oliver, K. D. 2000. The Impact of Incomplete Information on the Use of Marketing Research Intelligence in International Service Settings, *Journal of Service Research*, Vol. 2, No. 4.
- Bowen, J.T. and Chen, S.L. 2001. The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13 No. 5, pp. 213-7.
- Brunner, T. A., Stocklin. M., & Opwis. K. 2008. Satisfaction, Image and Loyalty: New Versus Experienced Customers, *European Journal of Marketing*, Vol. 42 No. 9/10, pp. 1095-1105.
- Buchari, Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan ke delapan. Alfabeta. Bandung.
- Fariza, Diana. 2008. Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan GSM Indosat di Kota Semarang. *Jurnal Universitas Diponegoro Semarang*.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM: Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.
- Hasan Ali, 2009, *Marketing*. Media Pressindo. Yogyakarta.

- Herizon dan W. Maylina. 2003. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya. *Jurnal Ventura, Vol. 6 No. 1, April, hal. 98- 115.*
- Hurriyati, Raatih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Alfabeta. Bandung.
- Indri Hastuti Listyawati. 2018. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Citra Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Handphone* Xiaomi Di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi. Vol.9 No.1.*
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis.* Cetakan Kedua. Penerbit BPFE UGM. Yogyakarta.
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Cetakan ke-1. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- J. Supranto dan Nanda Lima Krisna. 2007. *Perilaku Konsumen.* Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Japarianto Edwin. 2007. Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. Vol.3. No. 1. 34-42.*
- Keller, Kevin Lane, 2003, *Strategic Brand Management, Building, Measuring, and Managing Brand Equity.* Prentice Hall, New Jersey.
- Kertajaya. 2007. *Hermawan Kertajaya on Marketing.* Edisi Soft Cover. Mizan Media Utama. Bandung.
- Kevin Reno Reynard Olli, I Nyoman Nurcaya. 2016. Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Pembelian Ulang Tiket Pesawat Pada Pt Jasa Nusa Wisata Denpasar. *Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.8.*
- Kotler dan Keller. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran.* Edisi 13 jilid 1 Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2002. *Manajemen Pemasaran.* Jilid 1, Edisi Milenium. Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jilid 1, edisi ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Penerbit Erlangga. Jakarta.

- Lin, N & Lin, B. 2007. The Effect of Brand Image and Product Knowledge on Purchase Intention Moderated by Price Discount. *Journal of International Management Studies*.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Made Caesar Surya Dwi Putra dan Ni Wayan Ekawati. 2017. Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.6. No.3*.
- Moh. Budi Darma, Sulaiman Effendi, Ajeng Adinda Trias Juari. 2018. Pengaruh citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan kosmetik. *Jurnal Riset Sains Manajemen, Vol. 2, No. 1, 2018*.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan dan Loyalitas: Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. Vol.6. No. 2. Universitas Kristen Petra*.
- Ogi Sulistian. 2011. Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok Gudang Garam Filter. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Kuningan*.
- Peter, J.P., & Olson, J.C. 2008. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 8 Terjemahan. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Pratiwi, Dinar Ika. 2010. Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang. *Jurnal Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Radita Herliza, Marheni Eka Saputri. 2016. Pengaruh *brand image* terhadap kepuasan pelanggan studi pada zara di mall PVJ Bandung. *Jurnal Telkom University Vol. 3. No.2*.
- Rangkuti, Freddy. 2005. *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ranto, D. W. P. 2007. Pengaruh Citra Merek, Nilai, Kualitas Persepsian dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empirik pada Pelanggan Pasta Gigi Pepsodent di Yogyakarta. *Jurnal Utilitas, 15(2)*.
- Ravita Dwi Yana, Suharyono, Yusri Abdillah. 2015. Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 21, No. 1, Universitas Brawijaya Malang*.
- Rosalia. 2016. Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Kepercayaan dan Keputusan Pembelian Online. *Jurnal Ekonomi Manajemen. FE Atma Jaya. halaman 1-9*.

- Schiffman, L.G., dan L.L. Kanuk. 2006. *Consumer Behavior*. 7th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Shimp, Terence. 2003. *Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jilid I. Edisi 5. Erlangga: Jakarta.
- Simamora Bilson. 2004. *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Fajar Interpratama Mandiri. Jakarta.
- Stanton, William J. 2003. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Sadu Sundaru. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Erlangga. Jakarta.
- Sugihartono, Joko, 2009, Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Thesis, Universitas Diponegoro Semarang*.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Suhartanto. 2001. Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya terhadap Perilaku Konsumen Di Industri Perhotelan. *Skripsi. Universitas Gunadarma*.
- Sunyoto Danang. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. CAPS Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi pertama. Penerbit Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. ANDI. Yogyakarta.
- Vanessa, Gaffar. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Alfabeta. Bandung.
- William, Pride M and Ferrel. 2012. *E-book Foundation of Marketing*. 5th Edition. Texas.

<http://www.topbrand-award.com>

<https://eigerindostore.com>

<https://news.detik.com>