

## DAFTAR PUSTAKA

- Ari Anggarani Winadi Prasetyoning Tyas Dan Andreas Kenny (2014) Pengaruh Service Quality Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Inul Vizta Karaoke Di Jakarta (Studi Kasus Pada Kepuasan Konsumen Inul Vizta Karaoke Di Jakarta). Jurnal Manajemen, fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jalan Arjuna Utara No 9 Kebon Jeruk Jakarta.
- Aries Susanty, Najid Bangun Adi saputra. 2011. Pengaruh Brand Image Speedy Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kecamatan Banyumanik. Undip. Semarang.
- Bayu Fajarianto, Nawazirul Lubis & Saryadi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada CV. AHASS Sahabat Sejati Motor Tembalang Surabaya). Journal Of Social Politic. Universitas Diponegoro.
- David Hariyanto & Dr. Hartono Subagio. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image Dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Konsumen Kedai De-Javu Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran. Universitas Kristen Petra.
- Dewi Kurniawati, Suharyono & Andriani. 2014. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan KFC Kawi Malang). Jurnal Adminitrasi Bisnis. Universitas Brawijaya.
- Dita, Amanah. 2011. Pengaruh Promosi Dan Brand Image (Citra Produk) Terhadap Loyalitas Pembelian Produk Pepsodent Di Ramayana Plaza Jalan Aksara Medan. Jurnal Keuangan Dan Bisnis. Universitas Negeri Medan.
- Dwi, Aryani (2010) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan” jurnal ilmu administrasi dan organisasi.
- Ellys dan Nancy (2008) “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Laundry 5asec Surabaya” Jurnal Manajemen Perhotelan, vol, 4, No.2 September 2008.
- Evi Nurul Jannah, Sudaryanto Dan Gusti Ayu Wulandari (2018) “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Matahari Department Store Di Jember”. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Jember.

Endarwita (2013) “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat” jurnal apresiasi ekonomi.

Fajar Laksana 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Fanny, Fibriyanti & Diah, Darmayati S.E. Msi. 2014. Pengaruh Brand Image dan Perceived Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mobil Toyota Di Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran. Universitas Kristen Petra.

Febri dan Edy (2012) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dibengkel Mobil Rapiqliass Autocare Semarang” Journal Of Management-Volume 1, No.1, Tahun 2012

Ferry Albertus Rostya Dan Yoestini, 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Waroeng Special Sambal Cabang Lampersari Semarang), Business Review, Diponegoro.

Ghozali Imam. 2007. Aplikasi Analisis Multivariial Dengan Program Spss. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin Jill. 2005. Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta. Erlangga.

Herry Sussanto Dan Wido Damayanti (2011) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen”. Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.

Hurriyati Ratih. 2005. Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen. Alfabeta. Bandung.

I Ketut Rahayuda (2011) “Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Perbangan Domestik GIA Di Denpasar” Ekuitas Vol, 15 No.3 September 2011.

Juhari (2012) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Centrum Pangkal Pinang” Ilmiah Volume IV No.3 2012.

Kotler, Philip dan Kevin, Lane Keller.2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Jakarta. jilid 1. cetakan Gelora Askara Pratama.

Priyatno, Duwi 2010.Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran. Yogyakarta. Gaya Media

Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Buku I Dan II Edisi4. Jakarta. Salemba Empat.

Sri Wahyuni (2013) “Pelayanan dan Orientasi Pelanggan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Kartu Kredit BCA” jurnal manajemen dan bisnis.

Sugiyono, 2002. Metode Penelitian Administ. CV Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2007. Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra (2011), “Service, Quality & Satisfaction” edisi 3, C.V Andi Offset, Yogyakarta.

Uus Md Fadli, Eman Sulaeman & Nor Padilah SE. 2013. Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Farina Beauty Clinic Jalan Ketabumi No. 23 Karawang. Jurnal Manajemen.

Zurni Zahara Samosir (2005) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU” jurnal studi perpustakaan dan informasi

