

## DAFTAR RUJUKAN

- Aaker dan Biel. 1993. *Brand Equity and Advertising : Advertising's Role in Building Strong Brand*.
- Aryani, dwi & Rosinta Febrina. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal ilmu administrasi dan organisasi*". Hlm. 114-126.
- Citranuari, Jingga Sekar. 2015. Pengaruh Kepercayaan Merek, Kesadaran Merek Dan Persepsi Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Pada Konsumen Produk Kecantikan Ponds Di Universitas Negeri Yogyakarta).
- Darwis, Edi Gufran. 2017. *Pengaruh Brand Image dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin Makassar*. Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Dennisa, Eugenia Andrea dan Suryono Budi Santoso. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang)". *Journal of management*. Vol 5, No 3, Hlm 1-13.
- Durianto, Darmadi. 2001. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas Dan Perilaku*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Elitan, Lena. 1999. *Membangun Loyalitas Melalui Customer Satisfaction Dan Customer Oriented*. Kompas.
- Fian, Junai Al. 2016. "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan AUTO 2000 Sungkono Surabaya". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 5, No.6 (Juni).
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BP Undip Semarang.
- : 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- : 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (edisi kelima). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Haryantini. 2019. "Pengaruh Citra Merek Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek di Stasiun Depok Jawa Barat". *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. Vol 03, No 1 Okt.

- Irawan, Handi. 2008. *Indonesia Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alex Media Computindo.
- Juari, Ajeng Adinda Trias. 2019. *Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Konsumen Kosmetik Wardah Pada Mahasiswa Umsu*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Kertajaya, Hermawan. 2007. *Positioning, Differensiasi, dan Brand*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Khoiri, Iqbal. M. 2014. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Merek, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Carefour Di Surabaya. Artikel Ilmiah.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 jilid 1. PT Indeks Kelompok Gramedia Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Lestari, Suci. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*. Uin Raden Patah Palembang.
- Lovelock, Christopher. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Penerbit Erlangga.
- Lubis, Ivan Octora. 2017. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ilmu dan Riset Pemasaran*. Vol 6, No 5 Mei.
- Mowen, J. C. and M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Nisa, Harum Amalum. 2013. "Pengaruh Kepercayaan Merek, *Switching Cost*, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen". *Diponogoro journal of social and politic*. Hal 1-8.
- Nugroho, Farid Yuniar. 2011. *Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Rumah Makan Gudeg Pawon di Janturan Umbulharjo)*. Proposal Skripsi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.
- Prabowo, Gani. 2012. *Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler XL Prabayar di Surabaya*. Skripsi Universitas Pembangunan Nasional "VETERAN".

- Purhantara, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Putri, Ayu Nadya. 2016. “Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Dan *Switching Barrier* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal administrasi bisnis*, Vol. 32, No. 1 (Maret).
- Ratri, Lutiary Eka. 2007. *Strategi Memenangkan Persaingan Pasar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Restiani, Sukasih. 2019. *Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap loyalitas Pelanggan Pada Minyak Pak Oles Tokcer Konten Singaraja*. Skripsi Universitas Pendidikan Ganesha.
- Rusdarti, 2004. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang”. *Jurnal Bisnis Strategi Vol. 13 juli*.
- Saputro, Danang Adi, dkk. 2017. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan *Switching Barriers* terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Ogan Malang)”. *E-Jurnal Riset Manajemen*.
- Setiadi, N. J. 3003. *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Setyowati, Erni dan Wijaya. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol 18, No 2 Des.
- Singarimbun, M dan Effendi, S. 2006. *Metodologi Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES
- Sinurat, dkk. 2017. “ Pengaruh Inovasi Produk, Harga Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Zuzuki Ertiga. *Jurnal EMBA*, Vol 5, No 2, Jun. (hlm.2230-2239).
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- :2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Suwandi, dkk. 2015. “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo”. JEAM, Vol XLV.

Tjiptono, F. 2008 *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi Publisher. Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2009. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Penerbit Andi. Yogyakarta.

