

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanto, G. F., Minarsih, M. M., & Haryono, A. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Tv Lcd Samsung (Studi Konsumen Di Elektronik Solution Java Supermall Semarang). *Journal of Management*, 1(1).
- Durianto, D., Sugiarto, & Sitinjak, T. (2001). *Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. Prentice Hall.
- Keller, K. L., Parameswaran, M. G., & Jacob, I. (2011). *Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity*. Pearson Education India.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. 14th edition. New Jersey : Prentice Hall
- Ladhari, R., Souiden, N., & Ladhari, I. (2011). Determinants of loyalty and recommendation: The role of perceived service quality, emotional satisfaction and image. *Journal of Financial Services Marketing*, 16(2), 111-124.
- Lai, F., Griffin, M., & Babin, B. J. (2009). How quality, value, image, and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom. *Journal of Business Research*, 62(10), 980-986.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa. Manusia, Teknologi, Strategi, Perspektif Indonesia*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Peter, J. P. & Olson, J. C. (2008). *Consumer Behaviour And Marketing Strategy*. New York: Penerbit McGraw-Hill
- Sarwono, J. (2005). *Riset Pemasaran Dengan SPSS 12*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2007). *Consumer Behavior. Its Origins and Strategic Applications. Consumer Behavior*. 9th Edition. Upper Saddle River: Pearson Education Inc.
- Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business*. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.
- Setyaningsih, O. (2014). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Loyalitas pada Produk Fashion. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 14(2).
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Statistik untuk Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press.
- Suryani, T. (2013). *Prilaku Konsumen di Era Internet Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama, Cetakan pertama. Badan Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Susanti, N. P. H., & Wardana, I. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Kosmetik Hijau Merek The Body Shop. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(2).
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran jasa*. Malang: Penerbit Bayumedia Publishing

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Utami, C. W. (2006). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat

Zikmund, W. G. (2003). *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. US: John Willey & Son

Top Brand Award 2016. <http://www.topbrand-award.com/>. Diakses tanggal 3 November 2016 pk 20.30 WIB.

JNE. <http://www.jne.co.id/>. Diakses tanggal 19 Januari 2017 pk 20.00 WIB