

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, S. R. (2014). pengaruh citra dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. *manajemen analysis journal vol 3 no 2 ISSN 2252-6552*, 1-13.
- Akhtaruddin, M., Hossain, M. A., Hossain, M., and Yao, L. 2009. “Corporate Governance and Voluntary Disclosure in Corporate Annual Reports of Malaysian Listed Firms”. *Journal of Applied Management Accounting Research, (Winter):1-20*.
- Ali, Hasan.(2008). *Marketing*. Yogyakarta. Media Pressindo.
- Asgharian R., Salehi M., Saleki ZS., Hojabri R., dan Nikkheslat M., 2012, “Green Product Quality, Green Customer Satisfaction, And Green Customer Loyalty”, *International Journal of Research in Management & Technology(IJRMT)*, Vol. 2 (5), October, pp. 499-503.
- Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Bilson, Simamora. 2008. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Cetakan Ketiga. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Christian dan Dharmayanti, 2013, “Pengaruh *Experiential Marketing* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* the Light Cup di Surabaya Town Square”, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol 1 No 2.

- Christina Widhya Utami. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fajarianto, Bayu Dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada CV. AHASS Sahabat Sejati Motor Tembalang Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Politic*. Hal. 1-12.
- Fandy, Tjiptono,(2011), Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*. Edisi 4. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hair et al. (2010). *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. *Pearson Prentice Hall*.
- Harianto, David dan Subagio, Hartono. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 1, 1-8.
- Hartimbul Ginting, Nembah F. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Yrama Widya
- Irawati Ciendra dan Hartono Subagio. 2014. Pengaruh Retail Mix Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel

Intervening di Giordano Ciputra World Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2, No. 1, 1-9

Japarianto, Laksmono, & Khomariyah. (2007, Maret). Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Dimensi Manajemen Perhotelan*, 3 (1), 34-42. Retrieved April, 1, 2010.

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan Gary Amstrong/ 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*; Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta; Erlangga

Kurniawati. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 14 No 2.

Laila Uun Nur Dkk. 2017. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan McDonald's MT Haryono). *e – Jurnal Riset Manajemen*.

Palma Marisa Arnindita. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan, dan Harga Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Produk Fashion Melalui Toko online

- di Surabaya). *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*. Volume 16, No. 1, Januari – Juni (Semester I), Hal 84-104
- Pourdehghan, Adel. 2015. The Impact of Marketing Mix Elements on Brand Loyalty: A Case Study of Mobile Phone Industry
- Pramudyo, Anung. 2010. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dosen Negeri Dipekerjakan Pada Kopertis Wilayah V Yogyakarta. Volume 1, Nomor1, KBTI:Yogyakarta.
- Roslina. 2010. “*Citra Merek: Dimensi, Proses Pemngembangan Serta Pengukurannya.*”
Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 6 No 3, Mei 2010: 333-346
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Schiffman dan kanuk. 2007. *Perilaku konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Sekaran, Uma. 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Jakarta: Salemba Empat.
- Sinaga, Alfi Ranita. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pelanggan KFC Metrocity Pekanbaru). *JOM FISIP* Vol. 3 No. 2

- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243
- Supranto. Limakrisna, Nandan, 2011, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Mitra Wacana Media: Jakarta
- Supriyatmini, Tuti. 2005. Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Baitul Maal Wattamwil (BMT) "Anda"
Semarang. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang.
- Tombakan Feiby Dkk. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3 ,No.1:19-32
- Zeithmal dan Bitner. 2003. *Service Marketing Intergrating Customer Focus Acroos the Firm, 3rd edition*. Boston. Mc GrowHill/Irwin