

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 1991. *Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name*. New York: The Free Press.
- Abidin, Zainal., Yusniar, Meina Wulansari., & Ziyad, Muhammad. 2014. “Pengaruh Struktur Modal, Kebijakan Dividen, dan Size Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Properti Di Bursa Efek Indonesia)”. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2 No. 3, Hal: 1-12.
- Ali, Hasan. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Andreassen, W. 1994. “Satisfaction, loyalty, and reputation as indicators of customer orientation in the public sector”. *International Journal of Public Sector Management*. Vol. 7. No. 2, pp. 16-34.
- Azhar, La Midjan, dan Susanto. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi I dan II*. Edisi ke 11. Bandung: Lembaga Informasi.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bilson, Simamora. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Berry, L.L., Parasuraman A., dan Zeithaml, V.A.. 2007. “Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research”. *Journal of Marketing*.

- Bloemer, J. Ruyter and Wetzel, M. 1998. "On The Relationship Between Perceived Service Quality, Service Loyalty and Switching Cost". *International Journal of Industry Management*, 107 (5): 57-62.
- C. Mowen, John. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Clark, Graham dan Colin, Armistead G. 2000. *Layanan dan Dukungan kepada Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Chai-Amonphaisal, K., & Ussahawanitchakit, P. (2009). Roles of human resources practices and organizational justice in affective commitment and job performance of accountant in Thai firms. *Review of Business Research*, 8(2), 47-58.
- Chaplin, J P. (2005). *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta : Rajawali Pres.
- Cooper, Donald R., dan Emory, C. William. 1996. *Business Research Methods*. Jakarta: Erlangga.
- Edris, Mochamad. 2009. "Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek (Studi Kasus pada Detergen Merek Rinso di Kabupaten Kudus)". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Surabaya.
- Fiani, Margaretha S. & Edwin Japarianto. 2012. Analisa Pengaruh *Food Quality & Brand Image* terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. (tersedia di www.google.com, diakses pada 3 Juli 2019, 9:48)
- Fornell and Wernerfelt. 1987. "Defensive Marketing Strategy By Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis". *Journal of Marketing Research*.

- Gaman dan Sherrington. 1996. *The Science of Food*. Boston, Massachusetts: Butterworth Heinemann.
- Griffin, Jill, 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sudharto P.. 2007. *Perilaku Konsumen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herizon dan Wenny Maylina. 2003. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesetiaan Terhadap Merek Pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent Di Surabaya". *Jurnal Ventura* Vol 6 No. 1.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo.
- Jonathan, Sarwono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Keller, Kevin L. 2013. *Strategic Brand Management ; Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. 4th Edition Harlow, English : Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*. Edisi ke 15. Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta: Prentice Hall.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi kedua. Jakarta: Salemba Empat.

- Lofland dan Lofland dikutip oleh Dr.Lexy J Moleong. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Lodhi, R.N., Saeed, R., Mahmood, Z., Ahmad, M. 2013. “Effect of Brand Image on Brand Loyalty and Role of Customer Satisfaction in it”. Diakses pada 25 Oktober 2014.
- Mahardika, Reza Bangun. 2018. *Industri Makanan dan Minuman*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Forbil Institue.
- Muhammad Fahrozi, Samsir, Lilis dan Sulistyowati. 2015. “Analisis Pengaruh Gaya Hidup dan Sikap Atas Uang dengan nilai Pribadi Sebagai Moderasi di Kalangan Muda Terhadap Keputusan Pembelian Pada Coffee Shop di Kota Pekanbaru”. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*. Volume VII. Nomor 2. Diakses 28 Juli 2018.
<https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/download/2856/2797>
- Musay, Fransisca Paramitasari. 2013. “Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian”. *Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*.
- Norman, Levine D. 1991. *Pelayanan Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Orville, Mullins, Larreche, dan Boyd. 2005. *Marketing Management: A Strategic, Decision Making Approach*. Edisi keenam. New York City: McGraw-Hill.
- Pradipta, D. (2012). *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT Pertamina (PERSERO) Enduro 4T di Makasar*. Sarjana strata 1. Universitas Hasanudin Makasar (publish).

- Pramudyo, Anung. 2012. "Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan". Vol. I, No. 1, Agustus 2012. ISSN: 2252-5483. JBMA. Diakses pada November 2015.
- Ranto, Basuki (2007). *Korelasi antara Motivasi, Knowledge of Entrepreneurship dan Independensi dan The Entrepreneur's Performance pada Kawasan Industri Kecil, Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta: LMFE-UI.
- Santoso, Slamet. 2009. *Dinamika Kelompok*. Edisi Revisi. Cetakan ke 3. Jakarta : Bumi Aksara.
- Setiadi, N.J. 2003. *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Kencana.
- Schiffman & Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen (edisi 7)*. Jakarta: Prentice Hall.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistian, Ogi. 2011. *Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok Gudang Garam Filter*. Kuningan: Fakultas Ekonomi Universitas Kuningan.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Suhartanto. D. (2001). *Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya terhadap Perilaku Konsumen Di Industri Perhotelan*. Skripsi. Universitas Gunadarma.
- Samuhata, Wiradhitya I Gde. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Atas Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek*

- Nonmin CV. Tirta Taman Bali*. Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar.
- Selnes, Fred. 1993. "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty". *European Journal of Marketing*. Vol. 27. Iss: 9. Pp. 19 – 35.
- Swastha, Basu DH. 1984. *Azas-Azas Marketing*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Supranto, J.. 1997. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Ipta.
- Surachman. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Merek (Alat Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan)*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Stanton, William J.. 2006. *Fundamentals Of Marketing*. Seventh Edition. New York City: Mc. Graw-Hill, Inc.
- Singarimbun, Masri & Effendi Sofian. 2009. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Tse dan Wilton. 1988. *Kepuasan Pelanggan*. Jilid 2. Edisi ketiga. Klaten: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Tu, Yu-Te, Mei-Lien Li, dan Heng-Chi Chih. 2013. An Empirical Study of Corporate Brand Image, Customer Perceived Value and Satisfaction on Loyalty in Shoe Industry. *Journal of Economics and Behavioral Studies* Vol. 5. No. 7. Pp. 469-483.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tambrin, Mohammad. 2010. “Pengaruh Brand Image pelanggan Kartu Simpati Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura”. *Jurnal Pemasaran*. Vol 4, No 1, April 2010. Halaman 61-62.
- Vanessa, Gaffar. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta.
- West, Wood & Harger. 1966. *Food Service in Institution*. New York: Wiley.
- Wijaya dan Asnawi. 2008. *Metodologi Penelitian Keuangan, Prosedur, Ide, dan Kontrol*. Edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yehsin, T., Fill, C. 2001. *Intergrated Marketing Communication*. Italy: Butterworth Hinemann.