

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Anisa. 2013. *Pengaruh Kualitas, Citra dan Merek Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Layanan Kartu Prabayar IM3 (Studi Pada Mahasiswa FISIP Universitas Diponegoro Semarang)*. Diponegoro Journal Of Social And Politic. 1-7
- Gendro, Wiyono. 2011. *Merancang penelitian bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: Percetakan STIM YKN
- Gerson, F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM, Anggota Ikapi
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Harun Mohammad, Rizan Arrasyid. 2008. *Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk dan Kualitas Pelayanan, serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor di Bekasi*. Jurnal Siasat Bisnis. 129 – 147.
- Hermawan, Budi. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan. No 2, hal 9-17
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip. 1985. *Dasar – dasar Pemasaran*. Jakarta: CV Intermedia
- Lestari Indah, Prapti Lulus. 2012. *Pengaruh Kepercayaan, Kesukaan Merek, dan Hambatan Pindh Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Produk Shinyoku Di Semarang*. Jurnal Ekonomi: Fakultas Ekonomi Universitas Semarang
- Mao, Junjun. 2010. *Customer Brand Loyalty*. International Journal of Business and Management. Vol 5, No 7
- Soripada, Rezi A. 2013. *Kecerdasan Menjual*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta

- Tri Febri, Raharja Edy. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bengkel Mobil Rapiglass Autocare Semarang*. Diponegoro Journal Of Management. Volume 1 Nomor 1 : 1
- Utari, Woro. 2010. *Model Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderating Variabel Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan*. Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis. Vol 1, No 2, hal 137 – 151
- Yee Foong, Sidek Yahyah. 2008. *Influence of Brand Loyalty on Consumer Sportswear*. International Journal of Economic and Business. Vol 2, No2, hal: 221 - 336
- Yunitasari Herma, Yuniawan Ahyar. 2006. *Analisis Pengaruh Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas dan Loyalitas Merek Terhadap Nilai Pelanggan Mobil Merek Toyota*. Jurnal Studi Manajemen & Organisasi. Vol 3, No 2, hal 15.