

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Baker, Dwayne A dan Crompton, John L. (2000). "Quality, Satisfaction and Behavior Intentions". *Annals of Tourism Research*, Vol. 27.
- Cambridge Dictionaries Online. (2016). <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/business-english/customer-loyalty?q=customer+loyalty#> (Diakses 5 Februari 2016).
- Consuegra, David Martin, Molina, Arturo dan Esteban, Agueda. (2007). "An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Analysis in Service Sector". *Jurnal of Product & Brand Management*.
- Diab, Balqis. 2009. "Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan". Semarang: Tesis Universitas Diponegoro.
- Fajrianthi, Zatul Farrah. (2005). "Strategi Perluasan Merek dan Loyalitas Konsumen". *Jurnal Insan* Vol 7.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi: Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Joshua, Timothy dan Haryadi, Eddy. (2013). "Analisis Pengaruh Brand Image, Price Perception, dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Pada Pelanggan Urban Kitchen". *Jurnal Manajemen*, Vol 1 No. 1. Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta.
- Kandampully, Jay dan Suhartanto, Dwi. (2003). "The Role of Satisfaction and Image in Gaining Customer Loyalty in the Hotel Industry". *Journal of Hospitality Marketing & Management*, Vol. 10.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Pernhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasih, Indah Dwi. (2012). “Pengaruh Harga dan Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 1 NO. 1. Universitas Diponegoro.
- Lovelock, Christopher H dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Made, Novandri SN. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, harga, dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada Harpindo Jaya Cabang Ngaliyan”. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Malhotra, Naresh K. 2004. *Marketing Research An Applied Orientation*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Malik, Fozia, Yaqoob, Sara, dan Aslam, Abid Samih. (2012). “The Impact of Price Perception, Service Quality, and Brand Image on Customer Loyalty (Study of Hospitality Industry in Pakistan)”. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Vol 4 No. 5.
- Malik, Muhammad Ehsan, Ghafoor, Muhammad Mudasar, dan Igbal, Hafiz Kashif. (2012). “Impact of Brand Image, Service Quality and Price on

Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector”. *International Journal of Business and Social Science*, Vol 3 No. 23.

Mardalis, Ahmad. (2005). “Meraih Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 9 No. 2.

Masruri, Annafi, dan Supriyatin. (2013). “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Surabaya”. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol 2 No. 7. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.

Ogba, Ike Elechi dan Tan, Zhenzhen. (2009). “Exploring the Impact of Brand Image on Customer Loyalty and Commitment in China”. *Journal of Technology Management in China*.

Rangkuti, Freddy. 2004. *The Power of Brand*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi Yang Kreatif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. 2011. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.

Sondakh, Conny. (2014). “Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)”. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 3 No. 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.

Sugiharto, Yohanes. (2007). “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas”. Vol XVIII.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Swastha, Basu dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Malang.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen dan Strategi Merek*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tu, Yu te, Li, Mei Lien, dan Chih, Heng Chi. (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.
- Wendha, Paramitha, Rahayu, Ketut, dan Suasana. (2013). “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar”. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol 7 No. 1.
- Widiyanto, joko. 2010. *SPSS for Windows*. Surakarta: BP FKIP UMS.
- Witantri, Nurfadilah. *JNE Meraih Customer Loyalty Awards (On-Line)*. <http://swa.co.id/business-strategy.html> (Diakses 5 Februari 2016).
- Zeithamls, A. Parasuraman dan Leonard I Berry. 2003. *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. (New York: Free Press).