

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David dan Erich Joachimsthaler. (2000). *Brand Leadership*. The Free Press. New York.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Damodar, Gujarati. (2012). *Dasar-dasar Ekonometrika*. Edisi ke Lima. Salemba Empat. Jakarta.
- Diana. A dan Tjiptono. F. (2003). *Total Quality Management*. Andi. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. (2004). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta
- Ghozali, Imam. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariante dengan Program SPSS (4th ed)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Erlangga. Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. (2005). *BauranPemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Penerbit CV. Alfabetha : Bandung.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran 1*. Millenium ed. Jakarta: PTPrenhallindo.
- Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran*. edisi Millenium, Penerbit PT.Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Indeks Kelompok Gramedia : Jakarta.

- Keller, Kevin L. (2013). *Strategi Brand Management : Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Fourth Edition Harlow. English : Pearson Education Inc.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mardikawati, W., dan Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2 (1)
- Narendra, A.R.A (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 3 (2)
- Purnomo dan Levina. (2011). *Merek & Psikologi Konsumen*. Bandung: Graha Ilmu.
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller . (2006). *Manajemen Pemasaran* . Edisi ke 12 jilid ke 1. Indeks. New Jersey.
- Sondakh, C. (2004). Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1): 19-32
- Suliyanto. (2013). Pengaruh Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan : *Switching Cost* Sebagai Model Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12 (1): 11-18
- Sinaga,A.R (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan. *JOM FISIP*, 3 (2)
- Santoso, Singgih. (2012). *Panduan Lengkap SPSSVersi 20*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Setiadi, Nugroho J. (2010). *Perilaku Konsumen*. Cetakan 4. Edisi Revisi. Jakarta : Kencana.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Binis*. Andi : Yogyakarta.
- Toni Wijaya. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Vanessa Gaffar. (2007). *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Widjoyo, S., Hatane, P., Brahmana, R. K. M. R., Pemasaran, J. M., Petra, U.K., dan Siwalankerto, J. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. *Manajemen Pemasaran*, 2(1),1-9.