

1.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia Diana dan Lilis Setiawati. 2017. Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis Standar Akuntansi Keuangan Terbaru. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Arnold, J. (2007). *Work Psychology: Understanding Human Behaviour in the Workplace. 4th Edition. Prentice Hall.*
- Bandopadhyay dan Martel (Srivastava, 2015) Manajemen: Kepemimpinan dan Kolaborasi dalam Dunia yang Kompetitif, Alih Bahasa Chriswan Sungkono dan Ali Akbar Yulianto. Jakarta: Salemba Empat.
- Banjaransari, Y.G., (2018). "Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Komunikasi Pemasaran Online Page Down Cloth Maker". Skripsi. Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Brown (dalam Dwiastuti, dkk 2012) Pengaruh Elemen Ekuitas Merek Terhadap Rasa Percaya Diri Pelanggan di Surabaya Atas Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. Majalah Ekonomi, Tahun XVII, No.2 Agustus
- Bloemer dan J. Kasper. 1995. "*The complex relationship between consumer satisfaction and brand loyalty*". *Journal of Economic Psychology*, 16(2):19-24
- Chintya Damayanti. 2015. Pengaruh Produk dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Minimarket Lulu Mart di Samarinda, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol.4, No.2, Hal. 415-452. Cindy Sugandhy, Gisela Odelia, dan Agustinus Nugroho. 2016. Analisa Pengaruh
- Chistina Whidya Utami, 2010. Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern, Jakarta: Salemba Empat
- Erna feririanadewi, 2008. Pengantar Manajemen (Panduan Menguasai Ilmu Manajemen), Quadrant, Yogyakarta.
- Ferrinadewi, Erna. (2008). Merek dan Psikologi Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gujarati, Damodar, 2003, Ekonometri Dasar. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hossain, Enayet., (2007), "*An Evaluation of Brands Image, Product Attributes and Perceived Quality of a Selected Consumer Non-durable Product*"., *Administration and Management Review.*, Vol 19, No.2.
- Hogan, S. 2007. *Employees and Image: Bringing Brand Image to Life. The 2nd Annual Strategic Public Relations Conference. Chicago: Lippincot Mercer*

- Haira 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah PD. Bank Perkreditan Rakyat BKK Boyolali Kota).
- Japarianto, Edwin; Poppy Laksmono dan Nur Ainy Khomariyah. (2007). Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.3, No.1, Hal. 34-42.
- 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 Philip, Armstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga
- Kim, et.al. 2015. *Factors Influencing Customer Acceptance Of Kiosks At Quick Service Restaurants*. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, Vol. 4, Iss 1 pp. 40-63.
- Keller, L. (1993). *How to manage brand equity*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kadir, 2015. Analisa Pengaruh Dining *Experience* Terhadap Behavioral Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, No.1
- Lawton, Albari, 2012. Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Loyalty Pada Pelanggan Restoran Koki Sunda Di Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*, Volume 20, Nomor 4.
- Limakrisma, 2011. Analisis Pengaruh *Experiential* Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi Husodho, 2015. Pengaruh kualitas produk, citra perusahaan, dan rintangan beralih terhadap loyalitas pelanggan kartu data unlimited internet GSM 3 di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi*, 8(2), 1-14.
- Li, Fu dan Huang (2016) Hubungan antar citra merek (*brand image*) operator seluler dengan loyalitas merek (*brand loyalty*) pada mahasiswa pengguna telepon seluler di fakultas ekonomi reguler (Skripsi yang tidak diterbitkan). Semarang: Universitas Diponegoro
- Mowen dan Minor (2002) *Promotion effect* dan *switching barriers* terhadap loyalitas pasien ruang sakinah rumah sakit muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(2), 108-119.
- Nasution, 2005. Pengaruh *customer satisfaction* dan *switching barriers* terhadap customer loyalty dengan customer trust sebagai variabel moderating pada toko buku petra togamas Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1-10.

- Oliver, dalam rahma, 2017. Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (studi po tambah jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64-75
- Ostrowski dkk dan Dwy er dkk (Pont & McQuilken, 2002) Pengaruh persepsi nilai pelanggan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen hypermart pakuwon trade center di Surabaya. *Kajian Ilmiah MahasiswaManagemen Bisnis*, 2(4), 1-5
- Pradipta, I. 2012. *Karakteristik Fisikokimia dan Sensoris Snack Bars Tempe Dengan Penambahan Salak Pondoh Kering*. [Skripsi]. Jurusan Teknologi Hasil Pertanian, Fakultas Pertanian: Universitas Sebelas Maret, Surakarta
- Prawirosentono. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif Dalam Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFE.
- Rangkuti, 2004. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kemampuan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah*". *Jurnal Ilmu Adaministrasi dan Kebijakan Publik*, Vol. 3, No. 1, Hal: 89-97.
- Roslina, 2010. *Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Terhadap Karyawan pada CV Sinar Agung. Jawa Timur*". *E-Journal Petra Agora Publication*, Vol. 5, No. 2, Hal: 1-9.
- Rauyruen dan Miller dalam (Srivastava, 2015). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.
- Rangkuti Aswan, 2013. *Pengaruh Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Lubuk Sikaping*. *Jurnal Manajemen*. Vol.2. No.1. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
- Rai dan Srivastava, 2015. *The Antecedents Of Customer Loyalty: An Empirical Investigation In Life Insurance Context. Journal Of Competitiveness*. Vol. 5, Issue 2, Pp. 139-163.
- Rangkuti (Bastian, 2014) *Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2, No. 1,, 1-9
- Setiadi (2013), *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Simamora (2008). "Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Serta Dampaknya Pada Kinerja Perusahaan (studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia)". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 2, Hal: 124-135.

- Siagian, Sondang P, 2004, Organisasi Kepemimpinan Dan Prilaku Administrasi, Penerbit Gunung Agung, Jakarta.
- Schiffman & Kanuk. 2004. Perilaku Konsumen (edisi 7). Jakarta: Prentice Ha
- Simamora (2011).Pengaruh Atribut Produk, Kepuasan, dan Variety Seeking Terhadap Brand Switching Konsumen Rinso ke Merek Lain di Kota Padang. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negri Padang.
- Syamsir maulana (2018) "Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran". PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Shiffman dan Kanuk (Matriadi, Edyansyah & Syaifuddin, 2013)
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, 2013; Pengaruh Promosi Penjualan dan Servicescape Terhadap Impulse Buying Dengan Shopping Emotion Sebagai Variabel Intervening. Vol.16,No.4:Jurnal Berkala Ilmiah Efisien
- Wijaya dalam Bailia, Soegoto dan Loindong (2014). Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan KFC CABANG KAWI MALANG. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 14, No. 2, September 2014.
- Wijayanto, I., dan Iriani, S.S. (2013). Pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen. Jurnnal Ilmu Manajemen | Vol. 1, No. 2, Mei 2013.
- Widodo, Okky Wenkyca. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian (studi kasus pada 123 Design and Photography di Semarang). Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Malhotra, A. (2002), "Service quality delivery through websites: a critical review of extant knowledge", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 30 No. 4
- Zeithaml dkk (Rinanda, 2013) Analisis Pengaruh Display Interior Terhadap Perilaku Pembelian Impulsif Konsumen Indomaret Pontianak. Vol.1, No.2:Journal Of Applied Intelligent System
- Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1996) Pengaruh Kepribadian dan Harga Terhadap *Impulse Buying* Pada Produk Novel di Toko Buku Bandung *Book Center* Wilayah Bandung. Vol.1, No.1,(JIMMUNIKOM,2017)
- Zeithaml, Valarie A, dan Bitner. 1996. *Service Marketing 2nd edition : Integrating Cstomer Focus*, New York : Mc Graw Hill Inc.