

## DAFTAR PUSTAKA

- Asep, Puji, Isyanto dan Irma, Eli. (2012). "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen Rental DVD pada Perusahaan Jasa Rental DVD Club Cabang Tuparev – Karawang". *Jurnal Manajemen. Vol. 9 No. 4.*
- Dewi Kurniawati, Suharyono dan Andriani Kusumawati, 2014. "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Motor Yamaha Mio di kota Semarang".  
*Jurnal Admnistrasi Bisnis (JAB). Vol. 14 No. 2.*
- Dewi, Nila kusuma, Gus Andri, Yonaldi, Sepris. (2012). "Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Vaseline Hand And Body Lotion di Kota Padang". *Jurnal manajemen dan kewirausahaan. Vol. 3 No. 2.*
- Elissavet Keisidou, Lazaros Sarigiannidis, Dimitrios I. Maditinos, Eleftherios, Thalassinos. (2013). "Customer Satisfaction, Loyalty And Financial Performance A Holistic Approach Of The Greek Banking Sector". *International Journal of Bank Marketing. Vol. 31 Issue: 4, pp.259-288*
- Ezi Darmawati. (2015). " Pengaruh *Brand Image*, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Produk Wardah Kosmetik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 2. No. 3.*
- Hasan, Ali. 2013. "*Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*". Center for Academic Publishing Service: Yogyakarta.
- Iis Iskandar, Budi Prasetyo. (2017). " Pengaruh Citra Toko terhadap Kepuasan Pengunjung di Destinasi Wisata serta Dampaknya dalam Loyalitas Konsumen di Co-op Mart Kopkarin Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure. Vol. 14 No.2.*
- Indra Wijayanto dan Sri Setyo Iriani, 2013. "Pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen". *Jurnal Ilmu Manajemen. Vol 1 No. 3.*
- Irawan, Deni dan Edwin Japrianto. (2013). "Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 1 No.2.*
- Jokar. (2013). " Pengaruh Harga, Kepuasan Konsumen dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Merek Asus di Bandung. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Bisnis. Vol. 2. No. 1*
- Kotler dan amstrong, 2014. Prinsip-prinsip marketing. Jakarta : salemba empat.

- Kresnamurti, Ariani, Putri. (2012). "Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Oli Federal Di Wilayah Jakarta Timur (Studi Kasus Pada Bengkel Resmi Ahas 2657 Dewi Sartika)". *Econo Sains. Vol. 10. No. 1.*
- Lee, G.-G., dan Lin. (2013). Customer perceptions quality in online shopping. *International journal of retail and distributor management.* 161-167
- Lia Sari. (2014). " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Restoran terhadap Loyalitas konsumen Sakana Japanese Restaurant di Delonix hotel Karawang. *Jurnal Manajemen, vol. 1*
- Melysa Elisa Pongoh. (2013). "Pengaruh kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Kartu As Telkomsel di Kota Manado". *Jurnal EMBA vol.1 .*
- Mowen dan Minor. (2011)." Pengaruh product recall terhadap citra perusahaan, loyalitas dan niat beli konsumen". *universitas atma jaya yogyakarta*
- Niken Monica (2015). " Pengaruh *Brand Image, Brand Trust, Brand Identity* Terhadap Loyalitas Konsumen pada Miitsubishi di kota Malang". *Jurnal Bisnis. Vol 4. No. 1*
- Nizar Souiden, Frank Pons. (2017). "Product Recall Crisis Management: The Impact On Manufacturer's Image, Consumer Loyalty And Purchase Intention. *Journal of Product & Brand Management. Vol. 18 Issue: 2, pp.106-114.*
- Raditha Hapsari, Michael D. Clemes, David Dean. (2017). "The Impact Of Service Quality, Customer Engagement And Selected Marketing Constructs On Airline Passenger Loyalty". *International Journal Of Quality And Service Sciences. Vol. 9 Issue: 1, pp.21-40.*
- Sangadji, Ettamamang. Dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen.* Badan Penerbit Andi : Jogjakarta.
- Sulistiyari (2012) . " Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Oiflame". *Jurnal Bisnis. Vol. 2*
- Sunyoto, Danang. (2014). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta: PT Buku Seru.
- Susanti. (2012). " Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Volume Penjualan Pada Motor Merek Yamaha di Kota Semarang". *Jurnal Bisnis. Vol 4.*
- Thamrin. Abdullah dan Francis, Tantri. 2016. *Management Pemasaran.* PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2010. Pemasaran Strategik. Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Total quality manajemen. Edisi revisi. Andi : Yogyakarta.
- Ulfah, Isnindy, Putri.(2015). “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyaltas Konsumen pada PT. Mukarami Delloyd Indonesia”. *Manajemen Gelombang. Vol. 2*
- Wijayanto, Tyas Catur, Patricia Dhiana P, dan Warso, Mukeri. 2015. “Pengaruh Brand Image, Brand Reputation dan Sevice Quality terhadap Costumer Loyalty atas Produk Oli Endurodi Spbu Coco Penggaron Semarang”. *Jurnal Of Management. Vol. 1. No. 1.*
- Yesnia dan Edwar Siregar. (2014). “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan serta Loyaltas Konsumen Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan”. *Jurnal Manajemen dan Organisasi vol. V No. 3.*
- Zeithmal, V . A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2013. *Services marketing – integrating customer focus across the firm. Singapore: Mc Graw-Hill International edition*