

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. 2010. *Manajemen Ekuitas Merek : Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek..* Jakarta : Spektrum.
- Achmad, E. Kuncoro dan Riduwan. 2014. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)..* Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek.* Jakarta : Rineka Cipta.
- Asnawi & Masyhuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran.* Malang : UIN Maliki Press.
- Creswell, J. W. 2010. *Research design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dalman. 2016. *Keterampilan menulis.* Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Danang Sunyoto. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran.* Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Faishal, Fanany. 2015. Pengaruh *Brand Image* dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan PT Mitra Pinasthika Mustika Surabaya. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.* Vol 5. No 3. Hal 1-15.
- Fang Caho, Rend an Chi Wu, Tai. 2015. *The Influence of Service Quality, Brand Image And Customer Satisfaction on Customer Loyalty For Private Karaoke Rooms in Taiwan.* *Jurnal I-Show University Kaohsing Taiwan.* Vol 11. No 1. Hal 59-67.
- Gedalia Dan Dr. Hartono Subagio. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Monopole Coffee Lab Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra.* Vol 3. No 1. Hal 1-10.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati. 2012. *Dasar-Dasar Ekonometrika.* Buku 2. Edisi 5. Jakarta : Salemba Empat.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan.* Jakarta : CAPS.

- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi 11. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christopher, Wirtz, J., dan Mussry, J. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi: Perspektif Indonesia*. Edisi ketujuh. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Mohammad Rizan. 2016. Pengaruh *Brand Image* Dan *Brand Trust* Terhadap *Brand Loyalty* The Botol Sosro. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (JRMSI)*. Vol 3. No 3. Hal 1-17.
- Mowen, John dan Michael Minor. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Muhamad Faraz, Rana. 2015. Impact Of Service Quality And Customer Satisfaction on Customer Loyalty With Moderating Effect of Price Consciouness in Celluler Companies. *Jurnal Riphah International University, Islamad, Pakistan*. Vol 13. No 8. Hal 108-120.
- Obonyo, Moses. 2016. *Experiential Marketing, Experiential Value, PurchaseBehavior, and Loyaltias in The Telecoms Industry*. Research Dissertationfor The Award of Master of Science in Marketing. Uganda : Makerere University.
- Pramudyo, Anung. 2016. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta). *Jurnal Akademi Manajemn Administrasi (AMA) YPK Yogyakarta*. Vol 1. No 1. Hal 1-16.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.
- Rousan Al, M. Ramli, Badaruddin Mohammed. 2016. *Customer Loyalty And The Impacts Of Service Quality: The Case Of Five Star Hotels In Jordan*. *International Journal of Busuness, economics, Finance and Managemen Sciences*. Vol 4. No 7. Hal 1702-1708.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Setiadi, N.J. 2013. *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk. Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Kencana.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Afabeta.

- Suwandi, Sularso, Andi , Suroso, Imam. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen. Vol 14. No 1.*
- T. Motolalu, Marcelitha. 2015. The Impact Of Service Quality And Price To Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Swiss-BelHotel Manado. *Jurnal International Business Administration (IBA) University of SAM Ratulangi Manado. Vol 1. No 4. Hal 1491-1498.*
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.* Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas, Tak Cukup.* Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service Quality & satisfaction.* Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Widjoyo Putro. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol 2. No 1. Hal 1-9.*
- Windasuri, Heria dan Hyacintha Susanti. 2016. *Excellent Service.* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.