DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Azis, Asriel. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaab dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Persero))*. Skripsi Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Fajriyanti, Nurul. 2013. *Analisis Pengaruh Experiential Marketing, Emotional Branding, Dan Brand Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Brand Loyalty Pada Restoran Bebek Kaleyo.* Skripsi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.

Ghanimata, Fifyanita & Mustafa Kamal. 2013. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian, Studi pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang. *Diponegoro Journal Of Management***,** Volume 1, Nomor 2. Hal. 20-41.

Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.

Hair, Jr et.al. 2010. *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States : Pearson

Hakim, Arman dan Yudha Prasetyawan. 2009. *Perencanan & Pengendendalian Produksi.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Hurriyati, Ratih. 2009. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.

Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen,* Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.

Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Karki, Dipesh dan Ail Panthi. 2018. A study on Nepalese Restaurants in Finland : How Food Quality, Price, Ambiance and Service Quality Effects Customer Satisfaction. *IJBM*. Vol. 2 No. 4. Hal. 41-56.

Karyono, Satrio Budi. 2016. *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Merek (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Laptop Merek Asus)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Kotler, Philip & Amstrong, Gery. 2012. *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited. New Jersey.

_____, Gery. 2013. *Principles of Marketing*. Edisi Horizon Edition. England.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 2. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Lestariningsih, Puji. 2015. *Pengaruh Brand Image*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UMP.

Lupiyoadi, Rambat & Hamdani A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II. Jakarta: Salemba Empat.

_____. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik.* Edisi II. Jakarta: Salemba Empat.

Lusiana, Aprilia. 2017. *Hubungan Antara Kualitas Produk Dengan Loyalitas Pelanggan N Skin Care Di Yogyakarta.* Skripsi thesis. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana.

Mardalis, Ahmad. 2009. *Meraih Loyalitas Pelanggan.* Jakarta : Balai Pustaka.

Margono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Masruri, Muhammad. 2009. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan di Metrodata Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis.*Vol 2. No 1: 45-52.

Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Moleong, L.J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Putra, Novarizal Pratama. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sport Stasion Di Mall Solo Paragon*. Skripsi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Ritonga, Ririn. 2010. *Hubungan Citra Merek Dengan Kepuasan Konsumen*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara

Riyono & Budiharja, Gigih Erlik. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Brand Image, Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua Di Kota Pati. *Jurnal STIE Semarang*. Vol.8 No.2 Edisi Juni 2016 (ISSN:2252-826).

Rizan, Muhammad. 2012. Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Teh Botol Sosro. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia.* Vol.3 No.1. Hal 1-17.

Schiffman dan Kanuk. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. INDEK.

Sembiring, Inka Janita dan Suharyono, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 15. Hal. 96-121.

Shaharudin, R., Mansor, S., Hassan, A., Omar, W., and Harun, H., 2011. The relationship between product quality and purchase intention: The case of Malaysia's national motorcycle/scooter manufacturer. *African Journal of Business Management*. Vol. 5 No. 20. Hal: 8163-8176.

Shartykarini, Shary., Riza Firdaus dan Rusniati. 2016. Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe di Banjarbaru). *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 4 Nomor 1. Hal. 30-57.

Sitorus, Linaria. 2015. *Analisis Perilaku Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Graha Stella Mandiri Tour dan Travel.* Skripsi. Fakultas Ekonomi. Jakarta: Universitas Darma Persada

Situmorang. 2009. *Bisnis: Perencanaan dan Pengembangan*. Medan: USU Press.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Suharyono, Dewi Kurniawati dan Andriani Kusumawati, 2014. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB),* Vol. 14 Nomer 2. Hal: 3 – 4.

Swasta, Basu., Dharmesta dan Irawan. 2009. *Manajemen Pemasaran Modern.* Liberty. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: Andi Offset.

Weenas, Jackson R.S. 2013. Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA.* Vol.1 No.4. Hal: 607-618.

Wijayanto, Bebet, Apriatni Endang P. dan Sari Listyorini. 2013. Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Loyalitas Konsumen Di Supermarket Sri Ratu Peterongan. *Diponegoro Journal of Social and Politic*. Vol.12. Nomer 3. Hal. 1 – 10. Semarang: Universitas Diponegoro.

Yusuf, Rafifatul Karimah. 2018. *Analisis Pengaruh Brand Equity Dan Brand Trust Terhadap Lotayitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Jne Express Malang)*. Skripsi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. 2013. Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol. 52 (April). Hal: 35-48.

Zins, A.H. 2015. Relative attitudes and commitment in customer loyalty models: Some experiences in the commercial airline industry. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 12 No. 3. Hal. 269 – 294.

_____, 2018. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muria Kudus.