

### Daftar Pustaka

- Adi, Albertus Ferry R. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal cabang Lampersari Semarang)*. Universitas Diponegoro. <http://eprints.undip.ac.id/35758/>
- Ahyari, A. 1990. *Management Produksi*. Yogyakarta: BPFE
- Alma, Buchari, 1992, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Alfa Beta
- Angipora, M. 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kedua. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Asdi Maha Satya, Jakarta.
- Arnould, Eric, Linda Price and George Zinkhan. 2005. *Consumers*. Second Edition. Singapore: McGraw-Hill Education (Asia).
- Assauri, S. 1998. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi. Jakarta: LPFEUI
- Augusty, Ferdinand 2006. *Metode Penelitian Manajemen. Pedoman untuk penelitian skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offsset.
- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management: Concepts and Tools*. First published. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Cannon, P., William D. P. Jr. dan J, McCharty. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. *Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global*. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.
- Carpenter, J. M., and Fairhurst, A. 2005. Consumer Shopping Value, Satisfaction, And Loyalty For Retail Apparel Brands. *Journal of Fashion Marketing and Management*, 9(3), 256–269.
- David, F.R 2002. *Strategic Management*, Printice Hall, New Jersey.

- Endang, S. 2013. Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang). ISSN: 0854-1442. *Media Ekonomi dan Manajemen*. Diakses tanggal 7 januari 2016. Vol 28. No 2.
- Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 21. Edisi 7. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Haryanto, R. A 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA. ISSN 2303-1174*. Volume 1. Nomor 4. Tahun 2013. Halaman 1465-1473. Diakses tanggal 7 januari 2016.
- Hermawan .2012.*Komunikasi Pemasaran*.Jakarta: Erlangga.
- Hsiung, Lin, Chien, 2011. A Study on the Relationships Between the Brand Image and Customer Satisfaction in Catering Businesses. *African Journal of Business management*. Vol. 5 (7732- 7739).
- Jacky, R.M dan Willem, J.F. 2014. Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Parfum Excite Oriflame. *Jurnal EMBA ISSN 2303-1174*. Vol. 2. Diakses tanggal 7 januari 2016. Hal. 1032-1042.
- Khan, Shahzad; Hussain, Syed Majid; Yaqoob, Fahad, 2012. *Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry, International Journal of Management and Strategy*, Vol. 3.
- Keller, K. L. 2003. Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity. London: Prentice-Hall International.
- Kotler, P., and Keller, K. L, 2012 *Manajemen Pemasaran*, Jilid kesatu, Jakarta: Erlangga.
- Lasander, C. 2013. Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional. *Jurnal EMBA ISSN 2303-1174*. Volume 1. Nomor 3. Tahun 2013. Diakses tanggal 7 januari 2016, Halaman 284-293.
- Morissan. 2007. *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Ramdina Prakarsa. Jakarta.

- Nugroho. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 3. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Oliver, R.L. 1999. *Whence Consumer Loyalty*. *Journal of Marketing*, Vol. 63, pp. 33-44.
- Putra, Arya Maman. 2012. Analisis pengaruh kualitas produk, fasilitas, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap loyalitas nasabah pada PT. BCA cabang Kanjengan Semarang. <http://eprints.undip.ac.id/26777/>
- Rambat Lupiyoadi, A.Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006 hlm.120.
- Ranto, Dwi Wahyu Pril, 2007, Pengaruh Citra Merek, Nilai, Kualitas Persepsian, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empirik pada Pelanggan Pasta Gigi Pepsodent di Yogyakarta), *jurnal utilitas*, Vol. XV, No.2, hal. 241-245.
- Resty, A.H. 2013. *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran McDonald's Manado*. *Junal EMBA* ISSN 2303-1174. Diakses tanggal 7 januari 2016. Vol. 1 No.4, Hal. 1465-1473.
- Reynolds, K. E., and Beatty, S. E, 1999. *Customer Benefits And Company Of Consequences Customer- Salesperson Relationships In Retailing*. *Journal of Retailing*, 75(1), 11–32.
- Sabri, Hasan, 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Study Pada Industri Rumah Sakit Di Makasar). *Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia*.
- Sethi, R. Smith, D.C. dan Park, C.W. 2001. Cross Functional Product Development Teams, Creativity, and The Innovativeness of New Consumer Products. *Journal of Marketing Research*, Volume 38.  
<http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&ved=0CDoQFjAD&url=http%3A%2F%2Ffontar.ui.ac.id%2Ffile%3Ffile%3Ddigital%2F136220-T%252028119- Analisis%2520>
- Setiawan. 2003. *Analisis pengaruh sumber-sumber keunggulan bersaing Bidang pemasaran terhadap kinerja perusahaan Manufaktur di Indonesia*. *Jurnal Bisnis*.
- Setiadi, 2003, *Perilaku Konsumen*. Kencana. Jakarta

- Selnes, Fred, 1993, "An Examination the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty", *European Journal of Marketing*, vol. 27, no.9, p. 19-35.
- Schiffman, Leon G dan Leslie Lazak Kanuk. 2007. *Consumer behaviour*. Ninth Edition. Pearson Education, Inc New. Jersey.
- Simamora. 2006. *Manajemen pemasaran*, Edisi 2, STIE YKPN. Yogyakarta
- Stephen L. Sondoh Jr, Maznah Wan Omar, Nabsiah Abdul Wahid, Ishak Ismail, and Amran Harun, 2007. The Effect of Brand Image on Overall Satisfaction and Loyalty Intention In The Context of Color Cosmetic, *Asian Academy of Management Journal*, Vol 12 (83-107).
- Sustina, *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003, hlm. 299.
- Susanty. 2011. Pengaruh Brand Image Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kecamatan Banyumanik Semarang. *Jurnal Teknik Industri*, VI(3): 147-150
- Suyoto, Dadang. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CA
- Swastha Basu. 2001. *Manajemen Pemasaran 1*, edisi Ketiga. BPFE. Yogyakarta.
- Tjahjono, H.K, 2009, *Metode Penelitian Bisnis 2.0*, Visi Solusi Madani, Yogyakarta
- Tjiptono, 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Zeithaml, Valerie.A. Leonard,L. And Dan Marry, J,. Bitner 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, Second Edition, Mc Graw Hill, New York