

DAFTAR PUSTAKA

- Endang Tjahjaningsih, (2013). *Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang)*. Media Ekonomi dan Manajemen. Vol. 28, No. 2, Juli 2013.
- Griffin, J. (2003). *Customer loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan pelanggan*. Jakarta, Airlangga.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jonathan Sarwono, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2013). *Manajemen pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, k. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip, Gery Amstrong. (2001). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Milenium. Penerbit: Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, P., and Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jilid kesatu. Erlangga. Jakarta.
- Linda Nita Dewi, (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengguna Produk Advan di Kota Semarang*. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Moh Nasir, 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nila Dewi Kusuma dkk, (2012). *Pengaruh Iklan, Citra Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand And Body Lotion di Kota Padang. (Studi Kasus di PT. Unilever Cabang Padang)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 3, Nomor 2, Mei 2012.
- Putu Sundari Aprealia Dewi dkk, (2018). *Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan yang di Pengaruhi Oleh Kualitas Produk, Persepsi harga dan*

Citra Merek. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayan Bali. JMBK. Vol. 2, Februari 2018.

Revita Septria, (2012). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Atas Pengembangan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Honda Vario Techno di Kabupaten Pasaman Barat*. Fakultas Ekonomi Universitas Negri Semarang.

Rangkuti, F. (2002). *Measuring customer satisfaction: teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan dan analisis kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Siregar, S. (2010). *Statistika Deskriptif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sumarwan, U. (2003). *Perilaku konsumen: teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Tjiptono, F. (2004). *Prinsip – prinsip TQS*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Tjiptono, F.2001. *Strategi Pemasaran cetakan kelima*, penerbitAndi, Yogyakarta.

Zikmund, 2003. *Marketing*. Southwestern Collage Publishing.