

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arnould, Price & Zinkhan. (2005). *Consumers*, 2nd Edition. McGraw – Hill.
- Carvens, Davis.W, (2000). *Pemasaran Strategis*. Jilid II. Jakarta. Erlangga.
- Dr. Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Banten: Penerbit Andi.
- Durianto, D., Sugiarto, & Sitinjak, T. (2004). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Greenberg, Paul. (2010). “*CRM at The Speed Of Light: Social CRM 2.0 Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers*”. New York: McGraw Hill.
- Griffin, Jill, (2002), *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Hermawan Kartajaya. (2003). *Marketing In Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- J. Setiadi, Nugroho, SE. MM., (2003), ”*Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*”. Jakarta: Kencana
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsipPemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat., & Ikhsan, Ridho. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salembaempat, Jakarta.

Lovelock, C, dan John Wirtz, (2011). "*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*". Jakarta: Erlangga.

Manap, Abdul. (2016) . *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Mitra Wacana Media. Jakarta

Nalau, Antonio, Syarifah Hidayah, dan Muhammad Wasil. (2012). *Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan J.Co Donuts dan Coffee di Plaza Mulia Samarinda*. Jurnal Ekonomi, Universitas Mulawarman

Prof. Dr. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Philip Kotler, (2002), *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, PT Prenhallindo, Jakarta.

Ratih Hurriyati (2014). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.

Schiffman dan Kanuk, (2007), *Consumer Behaviour 7 th. Edition. (Perilaku Konsumen)*, Indeks. Company, Jakarta.

Setiawan. (2007). *Analisis Pengaruh Kegiatan Pemasaran Terhadap Ekuitas Merek Pada Customer*. Jurnal. Usahawan. No. 4 h1-3

Simamora, Henry. (2006). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.

Stanton, William J. (2013). *Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu*. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga.

Stanton, William J. (2012). *Prinsip pemasaran, alih bahasa: Yohanes Lamarto* Penerbit Erlangga, Jakarta

Sugiyono, (2001). *Metode Penelitian*, Bandung: CV Alfa Beta.

Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :
Alfabeta.

Sujarweni, V. W., & Endrayanto, P. (2012). *Statistika Untuk
Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sukestiyarno dan Wardoyo. (2009), *Statistika*. Semarang: Universitas Negeri Semarang Press

Sunyoto, Danang. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Yogyakarta:
Penerbit CAPS.

Surachman. (2011). *Dasar-dasar manajemen merek*. Bayumedia: Malang

Soegoto, A. S. (2013). *Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya
Terhadap Loyalitas Konsumen*. Jurnal EMBA Vol.1 No.3.

Thakur, Sandra & Singh, A. P. (2012). *Brand Image Customer Satisfaction and Loyalty
Intention: A Study In The Context Of Cosmetic Product Among The People Of Central
India*. *International Journal of Multidisciplinary Management Studies*, 2(5), 37-50.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta : ANDI

Trisnawan, Andre Dwi dan Amron. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Distribusi terhadap Loyalitas Pelanggan konsumen Handphone Samsung di Semarang*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
Universitas Dian Nuswantoro.

Umar, Husein. (2000). Riset Strategi Pemasaran. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta