

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J G. Barnes, *Secrets Of Customer Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta, Indonesia: Andi, 2003.
- [2] F Tjiptono and C Gregorius, *Strategi Pemasaran*, Kedua ed. Yogyakarta: Andi, 2012.
- [3] M Tomida and Budhi Satrio, "Pengaruh harga dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan produk Footware Yongki Komaladi," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 5, No.7, Juli 2016.
- [4] P Kotler and Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*, Kedelapan ed. Jakarta, Indonesia: Penerbit Erlangga, 2001.
- [5] I Wayan Plong Widiana and T Gede Raka Sukawati, "Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas konsumen pasta gigi Pepsodent PT. Unilever," *E-Journal Manajemen Unud*, vol. 5 No.4, 2016.
- [6] A Wijayanto and Nurullaili , "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen tupperware (studi pada konsumen tupperware di Universitas Diponegoro)," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 2, Maret 2013.
- [7] R Tri Sandhya and D Ahmadi, "Hubungan brand image Ouvrel Research dengan loyalitas konsumen," *Prosiding Penelitian SpeSIA*, 2015.
- [8] P Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Indonesia: Salemba Empat, 2009.
- [9] Markoni, "Pengaruh dimensi kualitas produk terhadap kepuasan nasabah perbankan," *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, vol. Edisi ke-IV, Nov. 2011.
- [10] P Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Milenium ed., Alih Bahasa Benjamin Molan dan Hendra Teguh, Ed. Jakarta, 2000.
- [11] W J Stanton, *Prinsip Pemasaran jilid 1*, ketujuh ed. Jakarta: Erlangga, 2000.
- [12] T Martini, "Analisis pengaruh harga, kualitas produk dan desain terhadap keputusan pembelian kendaraan bermotor merek Honda jenis Skutermatic," *Jurnal Penelitian*, vol. 9, No. 1, Februari 2015.
- [13] Pialang Dalam Yuliana, "Pengaruh gaya hidup terhadap keputusan pembelian pakaian batik tulis danar hadi (studi konsumen wanita pada outlet danar hadi di Ponogoro Surabaya)," *Jurnal Manajemen*, 2014.

- [14] Intan Tri Jati Ningrum and Sengguh Nilowardono, "Pengaruh event dan brand image terhadap minat beli produk rokok Sampoerna A Mild pada PT. HM Sampoerna area marketing Surabaya," *E-journal Manajemen Kinerja*, vol. 2 Nomor 1, Januari 2016.
- [15] D Amanah, "Pengaruh promosi dan brand image (citra produk) terhadap loyalitas pembelian produk pepsodent di Ramayana Plaza jalan aksara Medan," *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, vol. 3 No.3, November 2011.
- [16] J Wirtz, Christopher Lovelock, and Patricia Chew, *Essentials Of Services Marketing*, 2nd ed., 2012.
- [17] J Griffin, *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- [18] S Wahyuni and Pranoto , "Pelayanan dan orientasi pelanggan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada pengguna kartu kredit BCA," *E-journal Manajemen dan Bisnis*, vol. 1 No.1, Oktober 2013.
- [19] M Elisabeth Pongoh, "Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu AS Telkomsel di kota Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 1, No. 4, Desember 2013.
- [20] M Tomida and Budhi Satrio, "Pengaruh harga dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan produk footwear Yongki Komaladi," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 5, No. 7, Juli 2016.
- [21] H Rimiyati and Catur Widodo, "Pengaruh citra merek, kualitas produk, kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen merek Samsung Galaxy Series (studi pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)," *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 5, No. 2, September 2014.
- [22] Sugiyono , *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- [23] I Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*, Ketujuh ed. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- [24] J Suhar, "Analisis validitas dan reliabilitas dengan skala likert terhadap pengembangan SI/TI dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan strategic planning pada industri garmen," *SNAST*, November 2014.