

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. P. Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*. Cetakan Ketiga, Bandung: Refika Aditama, 2015.
- [2] C. Lasander, “Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional {survei Pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia di Tahuna Kab. Sangihe.,” *Jurnal EMBA Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado Vol.1*, vol. 1, pp. 284-293, 2013.
- [3] T. Widiawara, “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening,” *Journal Of Management Volume 6 nomor 4 tahun 2017*, vol. 6, pp. 1-15, 2017.
- [4] C. Sondakh, “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan {studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado),” *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol. 3 no 1*, pp. 19-32, 2014.
- [5] J. G. Runtunuwu, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado.,” *Jurnal EMBA Vol. 2 No. 3 Universitas Sam Ratulangi Manado*, vol. 2, pp. 1803-1813, 2014.
- [6] Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- [7] J. J. Lenzun, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel,” *Jurnal EMBA Vol.2 no 3*, vol. 2, pp. 1237-1245, 2014.

- [8] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba, 2015.
- [9] N. Qomariah, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Cira Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (studi Pada Universitas Muhammadiyah Di Jawa Timur)," *Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 10 Nomor 1 Maret 2012. Universitas Muhammadiyah Jember*, vol. 10, 2012.
- [10] M. P. Angipora, *Dasar-Dasar Pemasaran. Edisi Kedua Cetakan Kedua.*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- [11] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar Cetakan Ketiga*, Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- [12] M. P. Ir. Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, Malang: Universitas Brawijaya Press {UB Press}, 2011.
- [13] W. D. P. J. E. J. M. C. Joseph P. Cannon, *Pemasaran Dasar Edisi 16 Pendekatan Manajerial Global Buku 2*, Jakarta: salemba empat, 2009.
- [14] P. & G. A. Kotler, *Dasar-Dasaar Manajemen Pemasaran Edisi Sembilan Jilid 1*, Jakarta: Indeks, 2013.
- [15] H. Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- [16] J. Peter, *Consumer Behavior - Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Edisi Empat*, Jakarta: Erlangga, 2014.
- [17] H. Samuel, "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetian Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)," *Universitas Kristen Petra Surabaya*, 2015.
- [18] E. Arnould, *Consumers*, New York: McGraw-Hill Companies, Inc, 2013.

- [19] F. Tjiptono, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Andi, 2014.
- [20] H. Irawan, Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2013.
- [21] P. K. & Keller, Manajemen Pemasaran Jilid Kedua, Jakarta: PT.Indeks, 2007.
- [22] G. Hartimbul, Manajemen Pemasaran, Bandung: CV. Yrama Widy, 2011.
- [23] C. W. Utami, Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- [24] Ratminto, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- [25] F. Tjiptono, Pemasaran Jasa, Malang: Bayu Media, 2009.
- [26] Y. H. Hayati, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo," *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, vol. 1, pp. 49-56, 2015.
- [27] S. O. R. T. Johanes Gerardo Runtunuwu, "Fakultas Ekonomi dan Bisnis, jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado," *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado*, vol. volume 2 september 2014, pp. 1803-1813, 2014.
- [28] S. R. Istiqarah Isa Putri, "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Produk ROTIBOY di Kota Banda Aceh," *Agribisnis Mahasiswa Pertanian Unsyiah*, Vol. %1 dari %2Volume 2, Nomor 2, pp. 225-237, 2017.
- [29] J. O. Kristianto, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe One Eighteenth Coffee," *Program*

*Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra, 2016.*

- [30] R. A. Haryanto, “Promosi, Kualitas, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado,” *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulagi Manado*, vol. volume 1 nomor 4, pp. 1465-1473, 2013.
- [31] S. d. A. K. Dewi Kurniawati, “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (studi pada pelanggan KFC Cabang Kawi Malang),” *Fakultas ilmu Administrasi Unviersitas Brawijaya Malang*, vol. Volume 14 nomor 2, 2014.
- [32] A. D, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Rental Mobil CV, Ilham Motor Gandu Mlarak Ponorogo*, 2015.
- [33] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2010.
- [34] L. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Cetakan IV, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- [35] A. S. Lubis, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam,” *Journal of Business Administration Vol 1. No 2.*, vol. 1, pp. 86-97, 2017.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL