

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez, *Impact of service, quality, trust and customer satisfaction on customer loyalty*, 2009. **Vol. 29, No.1**, (January-April), pp.24-38.
- Albert Kurniawan. **Metode Riset Ekonomi dan Bisnis**, Jakarta, Alfabeta 2014.
- Amanah Dita, 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. 2011.p.227
- Aryani, Dwi, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. **Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi**.(2010) Vol.17 No.2
- Bannet, Rebekah dan Sharyu Thiele. *The Brand Loyalty Life Cycle Implications for Marketers. Brand Management*, 2005. **Vol 12, No 4**, pp.250-263
- Cahyani, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan Serta Loyalitas”, **E-Jurnal Manajemen**, Universitas Udayana, (Vol 3, No 10, 2014) pp. 2923-2939.
- Dessy Natalia, Analisa Pengaruh Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Konsumen Javana Spa, **Jakarta: Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis dan Ilmu Komunikasi** (Universitas Atmajaya, 2011) p, 21.
- Dwi Priyatno, **Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS** (Yogyakarta: Gava Media, 2010)
- Ferranadewi, Erna. **Merek dan Psikologi Pelanggan, Implikasi pada Strategi Pemasaran**. (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2008). p.165
- Ghozali, Imam. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20**, **Semarang**: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2012, p. 160
- Griffin, Ricky W dan Ronald J. Ebert. **Bisnis Edisi Kedelapan**. (Jakarta: Erlangga. 2007).
- Hasan, Ali, **Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan**. Penerbit: CAPS. (Yogyakarta, 2013).
- Hur et al, *A Structural Model of the Relationships between Sport Website Quality, E-Satisfaction, and E-Loyalty*. **Journal of Management**, 2011. pp. 458-473

- Imam Gunawan. **Pengantar Statistika Inferensial**. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016. p 202
- Karsono, Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Trust* terhadap *Customer Loyalty* sebagai Variabel Moderasi. **Jurnal Bisnis dan Manajemen**, 2008, vol. 8, no. 1, pp. 1-18.
- Keller, Kevin Lane. ***Strategic Brand Management, Building, Measuring, and Managing Brand Equity***. Third Edition. 2008. New Jersey: Pearson Education.
- Kuncoro, Mudrajat. **Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi**. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. 2007 p.81
- Lita Nita Dewi, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pengguna Produk Advan di Kota Semarang. 2014.
- Malhotra, Naresh K, **Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan**. Edisi Bahasa Indonesia. (PT Indeks, 2009) p.90
- Morais, Duarte B, ***Fostering Loyal Customer Relationships***. **School of Restaurant and Recreation Management**. (University Park, 2005)
- Mowen, John C, dan Michael Minor. **Perilaku Konsumen, Edisi Kelima**. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Novita Rinanda, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Salatiga: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana, 2013.
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, ***Principles of Marketing Edisi ke-15***. Pearson Education 2014.
- _____ dan Kevin Lane Keller, ***Marketing Management edisi ke 14***. 2012.
- Rudiyanto, Pengaruh Nilai Persepsi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Ekuitas Destinasi sebagai Moderasi Pada Wisata Kesehatan Spa DKI Jakarta. *Hospitour*. Vol 3 No.2 Oktober. 2012.
- Sadat, Andi M. **Strategi Membangun Merek Berbasis Keyakinan**. Salemba Empat. Jakarta: 2009.
- Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, **Metode Penelitian**. Bandung: Mandar Maju, 2011.

- Shimp & Andrew, *Advertising, Promotion, and Other Aspects of Integrated Marketing Communication*. **South Western: Cengage Learning**, 2013. p.35
- Simamora Simamora, Bilson. **Riset Pemasaran**. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, 2004.
- Sugiyono, **Statistik Untuk Penelitian** Alfabeta. Bandung, 2012
- Sumarwan, Ahmad Fauzi, et al, **Riset Pemasaran dan Konsumen**. IPB Press. Bogor, 2011.
- Sunarto, **Manajemen Karyawan**. Amus. Yogyakarta. 2005.
- Suryabrata. **Metodologi Penelitian**. RajaGrafindo Persada. Jakarta, 2014.
- Thomas N. Ingram, Raymond W. Lafoge, Ramon A, Avila, Charles H, Schwepker Jr. dan Michael R. Williams. *Professional Selling: A Trust Based Approach* (US: Harcourt Inc) 2001 pp.57
- Tjiptono Fandy. **Brand Management & Strategic** (Yogyakarta, ANDI, 2005)
- _____ **Manajemen Jasa**. (Malang: Bayu Media Publisng, 2008).
- Widiyanto, **Pointers: Metodologi Penelitian**, Semarang: BP Undip, 2008
- Wijaya, Bambang Sukma, Dimensi *Brand Image* dalam Komunikasi Merek. **Journal of UltimaComm, Vol.IV, No.2**, 2012.
- Yin, Yee and T.M. Faziharudean, *Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia*, **Journal of Electronic Banking Systems Faculty of Business and Accountancy**. University of Malaya, 2010.