

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Rr., dan Prabowo, H. 2011. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Pembelian Ulang (Studi Kasus : Pelanggan Majalah MIX di Jakarta Selatan). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binus Jakarta.
- Aritonang, L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Aryani, D., dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17. No. 2: 114-126. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Astri Ayu Lutfiana, Saryadi, Andi Wijayanto. 2013. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk dengan kepuasan Konsumen sebagai Variabel Antara terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek AQUA. (Studi Pada Konsumen Aqua yang Berdomisili di Perumahan Puri Anjasmoro). Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Diponegoro Semarang
- Azwar, S. 2011. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- . 2012. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bahar, Taslim, Kusbiantoro, Tamim dan Frazilla. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal. Simposium XII FSTPT, Universitas Kristen Petra Surabaya, 14 November 2009. <http://repository.petra.ac.id/14461/1/115.pdf>.
- Barata, A. A.. 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dewi, N. K., Andri, G., dan Yonaldi, S. 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. No. 2: 11-29. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Tamansiswa.
- Evawati. 2012. Kualitas Produk dan Citra Merek (Brand Image) MC Donald: Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*. Jilid I. Nomor 2. November 2012. Hlm. 184-191. Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas MercuBuana.

- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*
- Ishak, Asmai., dan Luthfi, Zhafiri. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol. 15, No. 1, Januari 2011 : 56-66.
- Keisidou, E., Sarigiannidis, L., dan Maditinos, D. I. Customer satisfaction, Loyalty and Financial Performance a Holistic Approach of the Greek Banking Sector. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 31 No. 4, 2013. pp. 259-288. Emerald Group Publishing Limited.
- Kertajaya, M. 2002. *Hermawan Kertajaya on Marketing*. Edisi Pertama. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip., dan Armstrong, Gary. 2005. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Jilid 1: Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip, dan Keller, K. L. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Nugroho, A. 2005. *Strategi Jitu memilih Metode Statistic Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta: Gramedia.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, S. 2010. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sondakh, Conny. 2014. 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: 19-32. Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.
- Sugiharto, Yohanes. 2007. “Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas”. *Majalah Usahawan* Vol. XVIII.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Suryabrata, S. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press.

Suryani, T. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tangkilisan, H. N. S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia.

Yustia, Aninda. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan". *Skripsi*. FE UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.

