

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James G. 2003. *Secrets of costume relationship management*. Penerjemah Andreas Winardi. Andi, Yogyakarta.
- Cravens, W David. 1998. *Pemasaran Strategis*. Edisi Keempat Jilid 2. Penerjemah Lina Salim. Erlangga, Jakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2005. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Lembaga Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gerson, Richard F. 2001. *Mengukur kepuasan konsumen*. Penerjemah Hesti Widyaningrum, PPM, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- _____. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- _____. 2008. "Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0". Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Erlangga, Jakarta.
- Hair J.F, Anderson R.E, Tatham RL, & Black WC. 1992. *Multivariate Data Analysis, Third Edition*. Prentice Hall, New Jersey.
- Hair J.F., Anderson R.E., Tatham R.L., and Black W.C. 1995. *Multivariate Data Analysis, Fourth Edition*. Prentice Hall, New Jersey.
- Hariato, David dan Hartono Subagjo. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, dan Atmosfer terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja- Vu Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 1 No 1. Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung.
- Karundeng, Feibe Permatasari. 2013. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Sharron Wanea Manado*. Jurnal Emba Vol 1 No 3. Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Keller, K. L. 2003. *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*, 2th edition. Prentice Hall, New Jersey

- Khakim, Lukman. Aziz Fathony, Maria M Minarsih. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Variabel Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima.* . Journal of Management Volume 1 No 1. Universitas Pandanaran. Semarang
- Khuzaini. 2017. Pengaruh Citra Merek, Iklan, Suasana Toko terhadap Loyalitas Konsumen dimediasi Kepuasan Konsumen. Jurnal ilmu dan Riset Manajemen Vol 6 Nomor 8. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 1997. *Prinsip-prinsip Pemasaran.* Edisi Ketiga Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran.* Edisi 11 Jilid 2. Penerjemah Philip Molan. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. dan Kevin L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13,* Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philips dan Gary Armstrong . 2001. *Prinsip prinsip Pemasaran* edisi delapan jilid 2. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philips. Bowe, Jhon. Makens, James. 1999. *Marketing for hospitality and tourism second edition.* Prentice hall, New Jersey.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jilid 1 Edisi 12. Indeks, Indonesia.
- Kotler, Phillip. 1998. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian.* Jilid 2 Edisi Keenam. Penerjemah Jaka Wasana. Erlangga, Jakarta.
- Kurniawati , Dewi., Suharsono dan Andriani Kusumawati. 2014. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas.* Jurnal Administrasi Bisnis vol 14 No 2. Universitas Brawijaya, Malang.
- Laila ,Uun Nur., N. Rachma dan Achmad Agus Priyono. 2017. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Mcdonald's Mt Haryono).* Universitas Islam 45, Bekasi.
- Listiono, Florencia Irena Sari dan Sugiono Sugiarto. 2015. *Pengaruh Store Atmosphere terhadap Loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variable intervening di Libreria Eatery Surabaya.* Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol 1 No 1. Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Lovelock, Christoper H dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen pemasaran jasa.* Penerjemah Agus Widiyantoro. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik.* Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.

- Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Konsumen*, Benefit Vol 9 No 2. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Mardikawati, Woro. 2013. *Pengaruh Nilai Konsumen dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen, Melalui Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Bus Efisiensi*. Jurnal Administrasi Bisnis Volume 2 Nomor 1. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Nidyatantri, Ni Made Marta,. Oka Surya Wardani dan Dewa Gede Agung. 2016. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelei Jepang Edamame Pendekatan Structural Equation Modeling*, Vol 5 No . Universitas Udayana. Bali.
- Nugraheni , Rizqi. 2012. *Pengaruh Citra Toko terhadap Loyalitas Konsumen*. Cahaya Aktiva Vol 2 No 2. Politeknik Cahaya Surya Kediri, Kediri.
- Peter, J Paul dan Olson, Jerry C. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 9 Buku 2. Salemba empat, Jakarta.
- Putra, Brilly Listyan Pratama. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas dan Kepuasan sebagai variable Intervening*. Jurnal Ilmu Manajemen Volume 6 No 1. Universitas Negeri Surabaya, Surabaya.
- Rahmadi. 2017. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen Salbutamol Nebules*. Jurnal Monex Vol 6 No 2. Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon.
- Rahmatika, Indri dan Reni Yuliviona. 2014. *The Influence of Service Quality, Store Atmosphere on Costumer Loyalty in Enhai Café with Satisfaction As an Intervening Variable*. University of Bung Hatta. Padang.s
- Raja, M. Taufiq Amir a. 2005. *Dinamika pemasaran*. Grafindo Persada, Jakarta.
- Sinurat, Elinawati Suci Mentari., Bode Lumanauw dan Ferdy Roring. 2017. *Pengaruh Inovasi Produk, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga*. Universitas Sam Ratulangi. Manado
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Consumer Behaviour 7th Edition (Perilaku Konsumen)*. PT. Indeks, Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4 buku 1. Salemba Empat. Jakarta
- Setiadi, Gunung,. Handoko Joko W dan Ngatno. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Pt. Lontar Media Digital Printing Semarang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Shandra Murwatiningsih dan Metta Padyawati Kusuma. 2016. *Kepuasan Konsumen sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, dan Harga terhadap*

Loyalitas Konsumen. Management Analysis Journal 5 No 1. Universitas Negeri Semarang, Semarang.

Stanton, William J. 1989. *Prinsip pemasaran*. Penerjemah Yohanes Lamarto. Erlangga, Jakarta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

_____. 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*.. Andi : Yogyakarta.

Tilaar, Tesa Lonika Tiffani,. Agus Soepandi Soegoto, dan Fitty Valdy Arie. 2017. *Pengaruh Store Atmosphere dan Persepsi Nilai Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Rm. D'fish Kawasan Megamas Manado)*. Jurnal Emba Vol 5 No 3. Universitas Sam Ratulangi, Manado.

Thoha, Miftah. 1986. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Rajawali, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi II. Andi, Yogyakarta.

_____. 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.

_____. 2006. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia, Malang

Utami, Christina Whidya. 2008. *Strategi pemasaran ritel*. Indeks, Jakarta.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam kasus penelitian*. Indeks, Jakarta.

Yana ,Ravita Dwi., Suharyono,. dan Yusri Abdillah. 2015. *Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol 21 No 1. Universitas Brawijaya, Malang.

Zeithaml, Valarie A dan Bitner, M. J. 2003. *Service Marketing*. 3rd Edition, Tata McGraw Hill, New Delhi.