

## DAFTAR PUSTAKA

- Fajarianto, Bayu., Nawazirul Lubis & Saryadi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. Diponegoro Journal Of Social And Politic. Hal 1-12.
- Gujarati, Damodar. 2007. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler Philip dan Garry Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Manajemen Jilid 1 Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lance Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Lau, G.T. and Lee, S.H. 1999. *Consumers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty*, *Journal of Market Focused Management*, vol 4, pp 341-370.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- McCarthy, E. Jerome. 1983. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Leonard L. Berry. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No.1.
- Putri, Dwi Kartika. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Vol. 3. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Indonesia.
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Supranto, J. 2004. *Proposal Penelitian Contoh*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis edisi 4*. Jakarta: Penerbit Salemba empat.
- Sompa, Andy Tendri, Emi Suwarni, dan Muji Gunarto. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen makanan cepat saji di kota palembang (Studi pada Kentucky Fried Chicken (KFC))*. Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma.
- Swastha, Dharmmesta Basu. 1999. *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis +Indonesia*, Vol.14, No3,73-88.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.