

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Manajemen Jasa*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Ardhani, A. P. (2007). Pengaruh Switching Cost Sebagai Pemoderasi Hubungan Antara Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*. Vol. 2 No. 2. (<http://library.ukdw.ac.id> di akses Februari 2018)
- Assauri, S. (2008). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Edisi Pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Dantes, Nyoman. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Fadil, Uus, Dkk. (2013)“ *Pengaruh Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan*”. *Jurnal Manajemen*. Vol. 10 No. 3. (<http://jurnal.feunsika.ac.id>) diakses Februari 2018)
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi pertama. Yogyakarta: BPFPE.
- Juliansyah, Noor. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta : Penerbit Gramedia.
- Khan, Mubbsher Munawar. (2014). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector*. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. Vol. 8. No.2. (<http://www.jespk.net> di akses Februari 2018)
- Khoiriyatun, dkk (2015). Pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal EMBA*. Vol. 2. No.3. (<http://ejournal>. di akses Februari 2018)
- Kotler, Philip. (2011). *Manajemen pemasaran*. Edisi Millennium. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler dan Keller, (2012). *Marketing Management*. Edisi 14, *Global Edition*. Pearson Prentice Hall.

- Lupiyoadi, Rambat. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Moenir, A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung : Penerbit PT Bumi Aksara.
- Prayitno, Duwi. (2010). *Paham Analisa statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit mediakom.
- Rahab, Sri Retno Handayani, Alisa Tri Nawarini. (2015). Peran Perceived Value dan Kepuasan Pelanggan Dalam Upaya Membangun Loyalitas Pengguna Kartu Seluler. *E-Jurnal UNTAG Semarang*. 30(1).
- Rao, Srinivas and Sahu, Padma Charan (2013). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry. IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*. Vol. 18. No.5. (<http://iosrjournals.org>. di akses Februari 2018)
- Rifai, Ahmad., Alit Suryani. (2016) “ *Peran Customer Perceived Value terhadap Kepuasan Pelanggan*”. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 5 No. 6. (<http://core.ac.uk/download/pdf>) diakses Februari 2018)
- Severi, Erfan & Ling, Choon Kwek. (2013) “*The Mediating Effects of Brand Association, Brand Loyalty, Brand Image and Perceived Quality on Brand Equity*”. Vol. 9 No. 3. (<http://library.ukdw.ac.id> diakses Februari 2018)
- Sugiyono, (2013). “ *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D* “. Bandung :Penerbit Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2011). *Praktik SPSS*. Yogyakarta : Penerbit Muha Medika
- Swastha, Basu dan Irawan, (2007). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: andi Yogyakarta.
- _____, & Adriana, D. (2011). *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____. (2014). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- _____. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Jakarta: ANDI

Wijayanto, Indra. (2013)“ *Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen*”.
Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 1 No. 3. (<http://portalgaruda.org>) diakses
Februari 2018)

Zeithml, V. A., & Bitner, M. J. (2006). *Services Marketing: Integrating Customer
Focus Across the Firm*. McGraw Hill. New york.

Zeithamal, valerie A., Mary Jo Bitner & Dawayne D. Gemler. (2013). *Service
marketing integrating customer focus across the firm*. 4 Page 15th ed. Mc
New York Graw Hill

Zhang, Yi. “*The Impact of Brand Image on Consumer Behavior: A Literature
Review*” *Open Journal of Business and Management* Vol. 3, No. 1, January
2015 (<http://core.ac.uk>. diakses Februari 2018)

