



DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Albertus F. R. 2012. Skripsi : *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler. 2014. *Business Research Methods, Edisi Kedua Belas, International Edition*. New York: Mc Graw Hill Irwin.
- DetikFood, *Kembali Terjadi, Ditemukan Ulat dalam cokelat SilverQueen ChunkyBar*, diakses 2 September 2017, <https://food.detik.com/berita-boga/d-2440236/kembali->
- Fathana, Anne A. *Daya Beli Masyarakat Turun, Harusakah Berarti Tutup Usaha?*, diakses 10 Oktober 2017, <http://ekonomi.kompas.com/read/2017/01/06/082700126/daya.beli.masyarakat.turun.harustutup.usaha.berarti.tutup.usaha>.
- Febrianti, Roza, dkk. 2014. Skripsi : *pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Kartu Seluler XL (Studi Kasus Pada Masyarakat Nagari Talang Babungo Kec. Hiliran Gumanti Kab. Solok)*. STKIP PGRI Sumatra Barat.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : Center for Academic Publishing Service.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Cetakan Keempat*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Irawan, Ghandi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo



Karundeng, Feibe P. 2013. *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharrin Wanea Manado*. Jurnal EMBA, Vol 1, No.

3 Hal. 639-647.

Keller, Kevin L. 2013. *Strategic Brand Management : Building Measuring, And Managing Brand Equity, Fourth Edition*. Boston : Pearson.

Kotler, Philip dan Gary Amstronng. 2012. *Principles of Marketing, Edisi 14e*. USA: Pearson.

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2016. *Marketing Management, Edisi 15e*. England : Pearson

Kesnamarti, Agung dan Arianti Putri. 2012. *Pengaruh kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Oli Federal Di Wilayah Jakarta Timur (Studi Kasus pada Bengkel Resmi AHASS 2657 Dewi Sartika)*. Eco-sains, Vol X, No. 1.

Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahan Dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.

Rangkuti, Freddy. 2008. *The Power Of Brands : Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merk Plus Analisis Kasus Dengan SPSS*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Raza, Ali dan Zia Rehman. 2012. *Impact of relationship marketing tactics on relationship quality and customer loyalty: A case study of telecom sector of Pakistan, African Journal of Business Management*. Vol. 6, p. 5090.

Riyani, Hasnah dan Catur Widodo. 2014. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Merek Samsung Galaxy Series (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 5, No. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Salim, Muhammad Gufron. *Aneh tapi nyata, coklat SilverQueen ini berisikan ulat menjijikkan!*, diakses 4 September 2017, [https://www.brilio.net/duh/aneh-tapi-nyata-coklat-silverqueen-](https://www.brilio.net/duh/aneh-tapi-nyata-coklat-silverqueen-ini-berisi-ulat-menjijikkan-160216o.html#)

[in-berisi-ulat-menjijikkan-160216o.html#](https://www.brilio.net/duh/aneh-tapi-nyata-coklat-silverqueen-ini-berisi-ulat-menjijikkan-160216o.html#)

Seiffman, Leon G. dan Joseph L. Wisenblit. 2015. *Consumer Behavior, Eleventh edition*. Inggris : Pearson

Sanjaya, William J. 2015. *Prinsip Pemasaran, Edisi ke 7 Jilid ke 1, Diterjemahkan oleh: Y. Lemarto*. Jakarta: Erlangga.

Sasanto, Gabriel Abdi. *Cokelat, Ternyata Cocok Untuk Diet, kok Bisa ?*, diakses 2 September 2017, [http://health.liputan6.com/read/2320636/cokelat-ternyata-cocok-untuk-diet-kok-](http://health.liputan6.com/read/2320636/cokelat-ternyata-cocok-untuk-diet-kok-bisa)

[bisa](http://health.liputan6.com/read/2320636/cokelat-ternyata-cocok-untuk-diet-kok-bisa)

Top Brand, *Top Brand Index Fase 2*, diakses 7 September 2017, [http://www.topbrand-](http://www.topbrandaward.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2)
[award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2](http://www.topbrandaward.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2)

Wicaksono, Raka K. Skripsi : *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Coca-Cola (Studi Pada Konsumen Coca-Cola di Kota Malang)*. Universitas Brawijaya.

Widiana, I Wayan P dan Tjok Gede R. S. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pasta Gigi Pepsodent PT. Unilever*. E-Jurnal Manajemen Uud, Vol 5, NO 4, p1942-1968.

Widjojo, Paulus Ongko. 2013. Skripsi : *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Konsumen Hypermart Pakuwon Trade Center Di Surabaya*. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.



Wikipedia Ensiklopedia Bebas, *SilverQueen*, diakses 2 September 2017,

https://id.wikipedia.org/wiki/Silver_Queen

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.