



DAFTAR PUSTAKA

Auka, Daniel Onwonga, (2012), Service Quality, Satisfaction, Perceived Value and Loyalty Among Customers in Commercial Banking in Nakuru Municipality, Kenya, *African Journal of Marketing Management*, October Vol.4, No.5, ISSN 2141-2421, pp.185-203.

Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2017), *Business Research Methods, Twelfth Edition*, New York: McGraw – Hills.

Dewi, Nila Kasuma., Gus Andri dan Sepris Yonaldi, (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*, Mei Vol.3, No.2, ISSN 2086-5031, pp.11-29.

Hasan, Ali. (2013), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

Imansyah dan Haris Irawan, (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandangan, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, November Vol.3, No.3, hal.325-334.

Industri Makanan Minuman Optimis Meningkatkan, <https://bisnis.tempo.co/read/1374738/kemenperin-proyeksi-industri-makanan-minuman-tumbuh-3-persen-akhir-2020-jika/full&view=ok>, diakses pada Tanggal 17 September 2020

Keller dan Kotler (2016), *Marketing Management*, Edisi 15e, Global Edition USA : Pearson.

Kotler, Philip., Gary Armstrong (2016), *Principles of Marketing*, 16<sup>th</sup> Edition, England: Pearson.

Kisah Sukses Dunkin Donuts, <http://www.dunkindonuts.co.id/about.php>, diakses pada Tanggal 17 September 2020

Lumintang, Greffie dan Rotinsulu Jopie, (2015), Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Holland Bakery Boulevard Manado, *Jurnal EMBA*, Maret Vol.3, No.1, ISSN 2303-1174, pp.1291-1302.

Malau, Harman. (2017), *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*, Bandung: ALFABETA.

Osman, Zahir dan Ilham Sentosa, (2014), Influence of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Commercial Banking Industry, *International Journal of Economics, Finance and Management*, Maret Vol.3, No.2

Osman, Zahir., Liana Mohamad dan Ratna Khuzaimah Mohamad, (2015), An Empirical Study of Direct Relationship of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image on Customer Loyalty in Malaysian Commercial Banking Industry, *American Journal of Economics*, Vol.5, No.2, ISSN 2166-4951, pp.168-176.

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

Sanayei, Prof. Dr. Ali., Dr. Arash Shahin dan Arezou Taheri, (2012), The Influence of Service Quality on Service Loyalty Case Study : Irangate Company, *International*

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

*Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, August Vol.2, No.8, pp.480-489.*

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius (2016), *Service, Quality dan Satisaction*, Edisi ke-4, Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

Wardhani, Widya Kusuma., Achmad Fauzi dan Zainul Arifin, (2017), Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Hubungan) Terhadap Loyalitas (Survei pada Nasabah Tabungan Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Gresik), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Oktober Vol.51, No.1, pp.39-43.*

Zulkarnain, Prof. Dr. H. (2012), *Ilmu Menjual: Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menjiptip 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

