



DAFTAR PUSTAKA

- Aghdaie, Seyed Fathollah Amiri, Razieh Karimi & Ali Abasaltian (2015) *The Evaluation of Effect Electronic Banking in Customer Satisfaction and Loyalty*, International Journal of Marketing Studies; Vol. 7, No. 2.
- Andreani, Fransisca., Tan Lucy Taniaji and Ruth Natalia Made Puspitasari (2012), *The impact of Brand Image, Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a Mediator in McDonald's*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.14, No.1, Maret pp. 63-70.
- Bastan, Danny Alexander (2014) *Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia*, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, pp. 1-5.
- Chen, Jui-Lung (2016) *The Relationship among Service Quality, Relationship Quality, and Customer Loyalty for Chain Restaurant Industry*, International Journal of Marketing Studies; Vol. 8, No. 3.
- Cooper, Donald R. dan Pamela S Schindler (2017), *Business Research Methods*, Edisi Kedua belas, New York: McGraw Hill Irwin.
- Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gures, Nuriye, Seda Arslan & Sevil Yucel Tun (2014) *Customer Expectation, Satisfaction and Loyalty Relationship in Turkish Airline Industry*, International Journal of Marketing Studies; Vol. 6, No. 1.
- Hapsari, Raditha., Michael D. Clemes & David Dean (2017) *The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty*, International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 9 Issue: 1, pp.21-40.
- Hasan, Ali. (2014), *Marketing Dan Kasus – Kasus Pilihan*, Cetakan kedua, Yogyakarta: CAPS(Center For Academic Publishing Service).
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2012), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi.13, Jilid.1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2012), *Marketing Management 13*.New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi 15, Global Edition, USA: Pearson.
- Laurent, Felicia (2016), *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK Melalui Kepuasan Pelanggan*, AGORA Vol. 4, No. 2.
- Lovelock, Christopher., Jochen Wirtz & Jacky Mussry (2012), *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi : Perspektif Indonesia*. Jakarta : Erlangga.

Cipta milik IBIKKG (masyarakat bisnis dan profesional) Forum Kwik Kian Gie
 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 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.



- Mardikawati, Woro & Naili Farida (2013), *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi*, Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol.17, No.1, Juni.
- Mualla, Ayed Al (2016) *The Effect of Service Quality Dimensions on Customers Loyalty Through Customer Satisfaction in Jordanian Islamic Bank*. International Journal of Marketing Studies, Vol.8, No.6.
- Nazari, Mohsen., Mohammad Ali Shah Hosseini & Seyed Vahid Tabatabaie Kalejahi. (2014), *Impact of Price fairness on Price Satisfaction, Customer satisfaction and Customer Loyalty in Iran Telecommunication Market (Case : MTN Irancell Company)*, Asian Journal of Research in Marketing, February Vol.3, No.1.
- Nidyatantri, Ni Made Marta., I.G.A. Oka Suryawardani & Dewa Gede Agung (2016), *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame*, E-Jurnal Agribisnis dan Argowisata Vol.5, No.1, Januari.
- Prayatno, Duwi (2016), *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahan dengan SPSS*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Rahab., Sri Retno Handayani & Alisa Tri Nawarini (2015) *Peran Perceived Value dan Kepuasan Pelanggan Dalam Upaya Membangun Loyalitas Pengguna Kartu Seluler*, Media Ekonomi Dan Manajemen Vol.30 No.1 Januari.
- Saputra, Balla Ilhami (2013) *Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)*, Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol.11, No.3, September.
- Soekresno (2000) *Manajemen Food and Beverage*. Edisi ke II. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2016), *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Tomida, Merinda (2016) *Pengaruh Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki Komaladi*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 7, Juli.
- Top Brand Award 2017, http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2, Diakses : 4 April 2017.
- Tu, Yu-Te.,Chin-Mei Wang, dan Hsiao-Chien Chang (2012), *Corporate Brand Image and Customer Satisfaction on Loyalty : An Empirical Study of Starbucks Coffee in Taiwan*, Journal of Social and Development Sciences. Vol. 3, No. 1, pp. 24-32, Jan 2012 (ISSN 2221-1152).
- Ulum, Iqbal Miftakhul (2013), Skripsi : *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Logawa pada PT Kereta Api Indonesia DAOP IX Jember*, Universitas Jember.
- Wijaya, Bambang Sukma (2013), *Dimensions of Brand Image : A Conceptual Review from the Perspective of Brand Communication*, European Journal of Bussiness and

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

