

## DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, Hilyatul. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pada BRI Cabang Semarang Pandanaran. *Management Analysis Journal* Vol. 1, No.2. ISSN 2252-6552.
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gefen, David. 2002. Customer Loyalty in E-Commerce. *Journal of the Association for Information Systems*, Volume 3.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky:McGraw-Hill.
- Haris, AS dan Sumadiri. 2008. *Jurnalistik Indonesia: Menulis Berita dan Feature Panduan Praktis Jurnalis Profesional*. Bandung. Simbiosis Rekatama Media.
- Haryanto, Resty Avita. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 4. ISSN 2303-1174.
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 11, No. 1.
- Kertajaya, Hermawan. 2000. *Memenangkan Persaingan dengan Segi Tiga Diferensiasi, Positioning dan Brand*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. 11 Edition, Pearson Edition. Upper Saddle River. New Jersey.
- Kotler, Phillip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Gramedia, Jakarta.
- Kurniawati, Dewi, Suharyono, Andriani Kusumawati. 2014. Pengaruh Citra Merek dan kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 14 No. 2.

- Malik, Muhammad Ehsan, Muhammad Mudasar Ghafoor, dan Hafiz Kashif Iqbal. 2012. Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector. *International Journal of Business and Social Science* Vol. 3 No. 23.
- McIlroy, A. and Barnett S. *Building Customer Relationships: Do Discount Cards Work?* Managing Service Quality, Vol 10.
- Nurullaili dan Andi Wijayanto. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor. 1.
- Oliver, R. L. 2007. *Satisfaction : A Behavioral Perspective On The Consumer*. New York: McGraw Hill Companies, Inc.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2014. *Consumer behavior: Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran Jilid 1*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Poeradisastra, Teguh. 2005. *Produk Lokal Citra Global*. SWA : 15/XXI/21 Juli - 3 Agustus 2005.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama bekerjasama dengan Sekolah Tinggi Ekonomi IBII.
- Sagita, Fitria Engla. 2013. Pengaruh Citra merk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Kentucky Fried Chicken (KFC) Di Cabang Basko Grand Mall oleh Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Studi Manajemen*. Vol. 4, No.1.
- Selang, Christian A.D. 2011. Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 1, No. 3. ISSN 2303-1174.
- Solihin, Ismail. 2004. *Kamus Pemasaran*. Pustaka Kalakota. Bandung.
- Sondoh, Stephen L., Maznah Wan Omar, Nabsiah Abdul Wahid, Ishak Ismail dan Amran Harun. 2007. The Effect of Brand Image on Overall Satisfaction and Loyalty Intention in the Context of Color Cosmetic. *Asian Academy of Management Journal* Vol. 12 No. 1.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Jakarta.
- Sussanto, Herry dan Wido Damayanti. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis* No. 1 Vol. 13.
- Swastha, Basu dan Irawan, 2004, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.

Wibowo, S. 2006, Implementasi Relationship Marketing Pada Industri Hospitality. *Utilitas*, Vol 14 No 2, Juni.

Wikipedia.org, 2015

Yesenia dan Edward H. Siregar. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang. *Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol. V No. 3.

Zain, Taufiq. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan. *JEAM* Vol. XII, No. 1. ISSN 1412-5366.

Zikmund, William G. 2003. *Customer Relationship Management*. Cornell University. South Western.

Zhang, Yi. 2015. The Impact of Brand Image on Consumer Behavior: A Literature Review. *Open Journal of Business and Management* Vol. 3.

<http://izxsl.blogspot.co.id/2015/09/tv-kabel-antara-kebutuhan-dan-gaya-hidup.html>