

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A. Shimp, Terence. (2013). *Periklanan Promosi*. Jakarta : Erlangga
- Agung Wasesa, Silih. (2011). *Political Branding & Public Relations*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama
- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Armstrong, Kotler. (2015). *Marketing An Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*. England : Pearson Education, Inc
- Babbie, Earl. (2012). *The Basic of Social Research*. London: ISE
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches (4th Edition ed.)*. California: Sage Publishing.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Fandi, Tjiptono. (2014). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferrinadewi, Erna. (2016). *Merek & Psikologi Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. Qiara Media.
- Ghozali, I. & Fuad. (2008). *Structural Equation Modeling*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hair JR, J, F., Black, W, C., Babin, B, J., & Anderson, R, E. 2009. *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education.
- Haryono, Siswoyo. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Jakarta: Luxima Metro Media.
- Henry Simamora & Lim. (2012), *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta Pustaka Gramedia Utama.
- Husein Umar. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan pelanggan*. Surabaya: unitomo press.
- J. Setiadi, Nugroho dan Ngatno. (2015). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Johnson, Doyle Paul. (2008). *Contemporary Sociological Theory: An Integrated Multi-Level Approach*. Texas Tech University:Springer
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education,Inc.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management, Global Edition*. Unite State: *Pearson Education, Inc.*
- Nazir , Moh. (2006). *Desain penelitian, Cetakan ke dua*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Noor, Juliansyah. 2014. *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rangkuti, F. 2013. *Costumer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Santoso, S. (2014). *Statistik Multivariat Edisi Revisi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Schmitt, Bernd H & Rogers, David L. (2008). *Handbook on Brand and Experience Management*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing Limited.
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiadi, N.J. (2003). *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Kencana.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011) *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.Yogyakarta.
- Tabachnick, B. G., dan L. S. Fidell. (2007). *Using Multivariate Statistics (5thed.)*. California: Pearson Education Inc.
- Tjiptono, F. 2019. Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). Pelanggan puas? Tak cukup. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Waluyo, Minto. (2011). *Panduan dan Aplikasi Structural dan Equation Modeling*. Jakarta: Indeks.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian: Populer dan Praktis*. Jakarta: Rajawali Pers.

JURNAL:

- Abhi Shek Dwivedi, Tahmid Nayeem, Feisal Murshed. (2018). Pengalaman merek *and consumers' willingness-to-pay (WTP) a price premium: Mediating role of brand credibility and perceived uniqueness*. Journal of Retailing and Consumer Services Volume 44, September 2018, Pages 100-107.

- Anung Pramudyo. (2012). Pengaruh Citra merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan . Vol. I, No. 1, Agustus 2012. ISSN: 2252-5483. JBMA. Diakses pada November 2022.
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Bitner, Zeithaml. (2003). *Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Futher Reseach*. Journal Of Marketing. January (58) 111-124.
- Brakus, J.J., Schmitt, B.H & Zarantonello, L. (2009). Pengalaman merek : *What is it? How is it Measured? Does it Affect Loyalty?* Journal of Marketing, Vol.73, No.2, pp.
- Calvin Tanudiredja, dkk. (2016). *Pengaruh Citra merek Di Dapur Coklat Biliton Surabaya*. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa universitas Petra.
- Ebrahim, R., Ghoneim, A., Irani, Z., & Fan, Y. (2016). A brand preference and repurchase intention model: the role of consumer experience. *Journal of Marketing Management*, 32, 1-30.
- Dewi Kurniawati, K. Suharyono. (2014). *Pengaruh Citra merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis, 14(2), 1-9.
- Febriyanti, R. S., & Wahyuati, A. (2016). Pengaruh Celebrity Endorser dan Citra merek terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).
- Ganeshan, Shankar. (2008). *Determinants of Long-term Orientation in Buyer-Seller Relationships*. Journal of Marketing, Vol.58, h..1-19. Diakses tanggal 11 November 2022.
- Gunardi, C. G., Erdiansyah, R. (2019). *Pengaruh Citra merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan Restoran Mangkok Ku*. Jurnal Prologia, Vol. 3, No. 2.
- Naupane, R (2015). The Effect Of Brand Image On Customer Satisfaction And Loyalty Intention In Retail Super Market Chain UK. *International Journal of Social and Management*, ISSN: 2091-2986.

- Juli Zarman dan Aminar Sutra Dewi. (2019). *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra merek Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Rumah Makan Lamun Ombak di Kota Padang*. OSFPREPRINTS
- Karma Syarif. (2010). *Analisis Citra merek Terhadap Kepuasan pelanggan Survei Konsumen di Kota Bogor*. JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi) Vol 2, No 1 (2010).
- Londong, Dedy. 2012. <http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html> (24 November 2022).
- Onyancha. (2013). *The Impact of Bank Citra merek on Kepuasan pelanggan and Loyalty: A Case of Kenya Commercial Bank*. European Journal of Business and Management, Vol. 3.
- Pertiwi, A. R., Djawahir, A. H., & Andarwati, A. (2017b). Pengaruh Pengalaman merek Terhadap Brand Satisfaction, Brand Trust Dan Brand Loyalty (Studi Pada Konsumen Make Up Brand Impor di surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(2), 20-35.
- Rahayu, D, & Wulandari, N. (2013). *Pengaruh Pengalaman merek dan Brand Affect Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Apple di Kota Denpasar*. Jurnal Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
- Ruth Angelita. (2018). *Pengaruh Citra merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Surabaya*. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa Vol 6, no 1 (2018).
- Ryu, K., Lee, H., & Gon Kim, W. (2012). *The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, kepuasan pelanggan, and behavioral intentions*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 24(2), 200– 223. <https://doi.org/10.1108/09596111211206141>.
- Sahin, A., Zehir, C., Kitapci, H. (2011), *The Effects of Pengalaman merek, Trust and Satisfaction on Building Brand Loyalty; And Empirical Research on Global Brands*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol.24, P.1288-1301.
- Setiaji, H., Winarno, W.W., & Kusumawardani, S.S. (2015). *Pengembangan Factor Learner Satisfaction Dengan Menggunakan Kerangka Kerja Community Of Inquiry*. Yogyakarta, Indonesia: Jurusan Teknik Elektro dan Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada

- Sidabutar, C. B., & Dharmayanti, D. (2015). Analisa Pengaruh Pengalaman merek Terhadap Customer Loyalty Melalui Brand Trust, Kepuasan pelanggan Dan Customer Intimacy Sebagai Variabel Intervening Pada Kiehl' s Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1-10.
- Syoalehat, Qauman Nur., Siti Azizah., & Anie Eka Kusumastuti. (2016). *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Bakso Bakar Pak Man Kota Malang*. *Jurnal Ilmu Ilmu Peternakan*, Vol. 26, No. 3.
- Tsai, H.-C. C. Y.-C., & Ho, K.-C. (2015). A Study of the Relationship among Brand Experience, Self-Concept Congruence, Kepuasan pelanggan, and Brand Preference. *Contemporary Management Research*, 11(2), 97–116
- Yunaida, E. (2017). Pengaruh Citra merek (Citra merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(2), 798-807.
- Warren Indra Roostam. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Itadakimasu PIK*. *Journal KWIK KIAN GIE school of business*.
- Wibawa, Prasetya. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang: Studi Pada Produk EATLAH*. Vol. 11 No. 2 (2018): *Jurnal Teknologi*.