

DAFTAR PUSTAKA

- Adelina. 2016. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Sabun Mandi Merek Lifeboy di Fotmart Samarinda*. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman.
- Afrial, R. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah*. Jurnal Administrasi Dan Organisasi, [internet] 16(2). 87-95. Available from: <http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594> [accessed by 25 Januari 2019].
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ana Fitriyatul Bilgies. 2016. *Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo*. Jurnal. Lamongan: Fakultas Ekonomi, Universitas Darul 'Ulum
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Azis, M. Fiqih Abdul. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Konsumen Pada CV. Mulia Frozindo Sidoarjo*. Jurnal. Surabaya: Fakultas Psikologi dan Kesehatan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. 2013. *Marketing & Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Penerbit Center for Academic Publishing Service
- Jogiyanto & Abdillah, Willy. 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kanuk, Schiffman. 2011. *Faktor-faktor pembentuk citra merek*. Jakarta : PT. Indeks.

- Kotler, Philip and Keller. K. L. 2013. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Ngutji, E., Tumbel, A., & Rotinsulu, J. J. 2014. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengaruhnya terhadap Kesetiaan Merek Kentucky Fried Chicken (KFC) Megamall Manado*. Jurnal EMBA, 2(1), 160–171.
- Sarwono, Sarlito W dan Meinarno, Eko A. 2011. *Psikologi Sosial*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Shandy, Ibnu Zakaria. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi Bus Trans Jogja. Fakultas Ekonomika dan Bisnis*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Schiffman dan Sukmana. 2013. *Perilaku Konsumen. Edisi 7*. Jakarta: Prentice Hall.
- Simamora, Henry. 2011. *Manajemen Pemasaran Internasional*, Cetakan Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, Bilson. 2014. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Simamora, Henry. 2012. *Aura Merek (7 Langkah Membangun Merek yang Kuat)*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Suhartini, Eka, 2012. *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin Press.
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : CV Alfabeta
- Sutojo, Siswanto. 2011. *Membangun Citra Pelanggan Perusahaan*. Jakarta : Dammar Mulia Pustaka.
- Sukmana, O. 2013. *Dasar-dasar Psikologi Lingkungan*. Malang : UMM Press.

- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga.
- Rangkuti, Freddy, 2014. *Strategic Marketing Plan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rizan, Mohammad, dkk. 2012. *Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Teh Botol Sosro: Survey Konsumen Teh Botol Sosro di Food Court ITC Cempaka Mas, Jakarta Timur*. Jurnal. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Reski. 2016. *Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Citra Merek Smartphone Samsung Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Makassar*. Jurnal. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
- Tjiptono, F. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2011. *Manajemen dan Strategi Merek: Seri Manajemen Merek 01*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2015. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction (4th ed.)*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Putro, Adityo. 2018. *Analisis Efektivitas Banner Ads Untuk Meningkatkan Brand Image Product/Jasa di Indonesia (Studi kasus Kaskus.Ur dan Detik.Com)*. Jurnal Progam Magister Universitas Gunadarma; 8 (1) 6-13.
- Walgito, Bimo. 2014. *Pengantar Psikologi Umum 19*. Yogyakarta : Andi Offset.