

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. 2001. *Strategic Market Management*, Sixth Edition, John Wiley and Sons, New York : All Right Reserved Inc.
- Alma, Buchori. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2000. *Kewirausahaan*. Bandung : Alfabeta.
- Anggraeni, P.N. 2013. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi pada Produk VIVA Kosmetik di Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi*. Surabaya
- Arikunto, S. 2003. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Carpenter, J. M., and Fairhurst, A. 2005. Consumer Shopping Value, Satisfaction, And Loyalty For Retail Apparel Brands. *Journal of Fashion Marketing and Management*, 9(3), 256-269
- Cronin J.J And Taylor, S.A. 1992. Active Emphatics Listening and Selling Succes. A. Conceotual Framework. *Journal of Personal selling and sales Management*. Vol.14. pp.55-68
- Dewi, Nila Kasuma, dkk. 2012. Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Vaseline hand and body lotion di Kota Padang. Studi kasus pada PT. Unilever cabang Padang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Volume 3 No. 2. ISSN 2086-5031.
- Dick ,A and Basu, K, 1994. Customer Loyalty:Towards An Integrated Conceptual Framework. *Journal of The Academic Marketing science*. Vol. 22. No.2. pp 99-113
- Durianto, Darmadi. 2004. *Brand Equity Ten, Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kembaren, Emmelya. 2009. Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Melakukan Pembelian *Kentucky Fried Chicken* pada KFC Jalan Gajah Mada. Medan : Universitas Sumatera Utara. *Skripsi*.
- Khan, Shahzad; Hussain, Syed Majid; Yaqoob, Fahad, 2012. Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry, *International Journal of Management and Strategy*, Vol. 3

- Kotler, Philip, 2009. *Marketing Management*, New Jersey, Prentice Hall Inc
- _____. 2003. *Marketing Management*. 11st Edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga
- _____. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi kesembilan, Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks
- _____. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi Milenium*. Penerbit: Prenhallindo. Jakarta
- _____. 2001. *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012 *Manajemen Pemasaran*, Jilid kesatu, Jakarta: Erlangga
- Lin, Hsien-Ta, et. al. 2011. Dynamic Analysis of Internet Word of Mouth on Resort Hotels. *Journal of International Management Studies*.
- Lutfiana, Astri Ayu, dkk. 2012. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Antara Terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek Aqua. Studi kasus pada konsumen Aqua yang berdomisili di Perumahan Puri Anjasmoro. *Jurnal Ekonomi*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Metrikno. 2013. Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Bina Swalayan (Setia Budi Medan). Medan: Universitas Negeri Medan. *Skripsi*.
- Muwarni, F.D. 2004. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Penentu Loyalitas Pelanggan: Kajian Teoritis dan Metodologis untuk Penelitian. *Ekonomi Bisnis* Thn. 9 No. II. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Malang: Universitas Negeri Malang
- Naser K. Jamal A. Al Khatib K. 1999. Islamic Banking: A Study of Customer Satisfaction and Preferences in Jordan. *The International Journal of Bank Marketing*, Volume 17, Number 3, 1999, pp. 135 -151(17). Emerald Group Publishing Limited
- Nilson, T.H. 1998. *Competitive Branding : winning in the market place with value-added brands*. West Sussex : Jhon Wiley & Sons, Inc
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.

- Pujadi, Bambang. 2010. Studi Tentang Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Melalui Sikap Terhadap Merek. Semarang: Universitas Diponegoro. *Tesis*.
- Purba. Agustina, R. 2012. Pengaruh Kualitas Produk Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Seluler Nokia Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Medan: Universitas Negeri Medan. *Skripsi*.
- Pusparani, P.A.Y, Rastini. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens Reflex (DSLR) di Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Bali.
- Reynolds, K. E., and Beatty, S. E, 1999. Customer Benefits And Company Of Consequences Customer-Salesperson Relationships In Retailing. *Journal of Retailing*, 75(1), 11–32
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Cetakan 2. Bandung: Alfabeta
- Riduan & Akdon. 2007. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Sabri, Hasan, 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Study Pada Industri Rumah Sakit Di Makasar). *Jurnal Ekonomi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muslim Indonesia.
- Santoso, Singgih. 2007. *Structural Equation Modelling, Konsep dan Aplikasi dengan AMOS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sari, Dewi Kartika. 2008. Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Jateng Cabang Kudus. *Tesis*.
- Simamora, Bilson. 2002. *Tujuh Langkah Membangun Merek yang Kuat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Stephen L. Sondoh Jr, Maznah Wan Omar, Nabsiah Abdul Wahid, Ishak Ismail, and 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 (83-107).
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Cetakan I. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sutujo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Media Pustaka
- Swasta, Bayu dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.

Tjahjaningsih, Endang. 2013. Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Studi kasus pada pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang. *Jurnal Ekonomi*. Universitas Stikubank, Semarang.

Tjiptono. Fandy. 2007, "*Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.

_____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Tybout, A.M. Calkins, T. 2005. *Kellog on Branding*. New Jersey : Jhon Wiley & Sons Inc.

Vanessa, Gaffar. 2007. *Manajemen Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Zeithaml, Valerie.A. Leonard,L. And Dan Marry, J., Bitner 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, Second Edition, Mc Graw Hill, New York



THE
Character Building
UNIVERSITY