

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani dan Rosinta. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17 No. 2, np
- Brunner et al, 2008. "Satisfaction, Image and Loyalty: New versus Experienced Customers." *European Journal of Marketing*, Vol. 42 No. 9/10, pp 1095-1105
- Chandra, Gregorius. 2005. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Chao, at al. 2015. "The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty for Private Karaoke Rooms in Taiwan." *Journal of Global Business Management*, Vol. 11, No. 1, pp 59-67
- Cravens, David. W. 1996. *Pemasaran Strategis*. Alih bahasa: Lina Salim. Jakarta: Erlangga
- Dewi, dkk. 2012. "Pengaruh Iklan, citra merek, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan Vaseline hand and body lotion di Kota Padang (Studi kasus di PT. Unilever cabang Padang)." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 3 No. 2, np
- Dharmesta, Basu Swastha dan Hani Handoko. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Alih bahasa: F.X Budiyo. Jakarta: Binarupa Aksara
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Guntur, Effendi M. *Transformasi Manajemen Pemasaran + Membangun Citra Negara*. Jakarta: Sagung Seto
- Halim, dkk, 2014. "The Influence of Product Quality, Brand Image, and Quality of Service to Customer Trust and Implication on Customer Loyalty (Survey on Customer Brand Sharp Electronics Product at the South

Kalimantan Province).” *European Journal of Business and Management*, Vol. 6 No. 29, np

<http://www.daftar.co/perusahaan-di-pasuruan/> diakses pada tanggal 20 Maret 2017

<http://www.indofood.com/product/beverage> diakses pada tanggal 28 Maret 2017

http://www.pom.go.id>halal>ser_2011/2012 diakses pada tanggal 21 Maret 2017

<http://www.quantpsy.org/sobel/sobel.htm> diakses pada tanggal 20 Juli 2017

http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2 diakses pada tanggal 21 Maret 2017

<https://swa.co.id/business-champions/> diakses pada tanggal 23 April 2017

https://www.edunews.id/khasanah/ragam_lainnya/asal-mula-air-minum-dalam-kemasan-di-indonesia/ diakses pada tanggal 20 Maret 2017

Indofood. 2015. *Annual Report: Embracing, Challenges, Capturing, Opportunities*. <http://www.indofood.com/investor-relation/annual-report> diakses pada tanggal 28 Maret 2017

Jahanshahi, et al. 2011. “Study The Effects Of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty.” *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 1 No. 7, np

Keller. 1993. “Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity.” *Journal of Marketing*, Vol. 57 No. 1, pp 1-22

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Penerjemah: Bob Sabran. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Alih bahasa: Damos Sihombing. Erlangga: Jakarta

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 2. Alih bahasa: Damos Sihombing. Erlangga: Jakarta

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Insights From A to Z : 80 Konsep yang harus Dipahami Setiap Manajer*. Alih Bahasa : Anies Lastiati. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Alih bahasa : Benyamin Molan. Jakarta: Indeks

Kuncoro, Mudjarad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis*. Penerbit Erlangga: Jakarta

- Kusuma, dkk. 2014. "Analyzing The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Indonesian SMEs (Case Study on the Customer of Batik Bojonegoro Marely Jaya)." *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 14, No. 1, np
- Lahap, et al. 2016. "A Study of Brand Image towards Customer's Satisfaction in the Malaysian Hotel Industry." *Journal of Social and Behavioral Sciences*, pp 149-157
- Lamb, Charles W, Hair, Joseph F, dan Mc Daniel, Carl. 2001. *Pemasaran*. Alih bahasa: David Octarevia. Salemba Empat: Jakarta
- Lenzun, dkk. 2014. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel." *Jurnal EMBA*, Vol. 2 No. 3, pp 1237-1245
- Majalah SWA 18 XXXII, 1-14 September 2016
- Majalah SWA 19 XXX, 11 – 24 September 2014
- Majalah SWA 20 XXXI, 17 – 29 September 2015
- Malik, at al. 2012. "Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector." *Journal of Business and Social Science*, Vol. 3, No. 23, pp 123-129
- Mardikawati dan Farida. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)." *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2 No. 1, np
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsuen*. Jilid 1. Alih bahasa: Lina Salim. Jakarta: Erlangga
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Mulyono, dkk. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)." *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol. 4 No. 2, pp. 91
- Neupane, Ramesh. 2015. "The Effects of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention in Retail Market Chain UK." *Journal of Social Sciences and Management*, Vol. 2, No. 1, pp 9-26

- Noyan dan Simsek. 2013. "The Antecedents of Customer Loyalty." *Journal of Social and Behavioral Sciences*, pp 1220-1224
- Nurullaili dan Wijayanto. 2013. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro)." *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2 No. 1, np
- Oyancha, Grace Kavengi. 2013. "The Impact of Bank Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty: A Case of Kenya Commercial Bank." *Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 21, pp 35-39
- Permana, 2013. "Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan." *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol. 4 No. 2, pp 115-131
- Sadat, Andi M. 2009. *Brand Belief Strategi: Membangun Merek Berbasis Keyakinan*. Jakarta: Salemba Empat
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2013. *SPSS Vs Lisrel: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Salemba Empat: Jakarta
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung
- Supranto, J. 2009. *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Jilid 2. Penerbit Erlangga: Jakarta
- Susanty dan Adisaputra, 2011. "Pengaruh Brand Image Speedy Telkom terhadap Loyalitas Pelanggan di Kecamatan Banyumanik Semarang." *Jurnal TI Undip* Vol. 6 No. 3, np
- Swastha, Basu. 1996. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Tjahjaningsih, 2013. "Pengaruh Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang)." *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 28 No. 2, np
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing: Malang