

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. 1991. *Managing Brand Equity*. New York: The Free Press.
- Aaker, David. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta. Spektrum.
- Adi, Albertus Ferry Rostya. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Skripsi. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Assael, Henry, 1995. *Customer Behavior And Management Action*, Keat Publishing Company, Boston.
- Cronin, J. Joseph Jr dan Steven Taylor. 1992. Measuring Service Quality: Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol.56 No.3, h.55-68.
- Esaki, Kazuhiro. 2013. Analysis of Influence of Price to Consumer Satisfaction Based on the Prediction Models. *Intelligent Information Management*. Vol 5, 93-102.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali. 2011. *Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 22.0*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair et al. 2010. *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Herrmann, Anreas, Lan Xia Kent B, dan Monroe Frank Huber. 2007. The Influence of Price Fairness on Customer Satisfaction: an Empirical Test in the Context of Automobile Purchases. *Journal of Product & Brand Management*, Vol 16 Iss 1 pp. 49-58.
- Irawan, Deny, Edwin Japarianto. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 1 No 2.
- Istijanto, M. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Kim et al. 2016. The Effects of Personality Traits and Congruity on Customer Satisfaction and Brand Loyalty: Evidence from Coffee Shop Customers. In *Advances in Hospitality and Leisure*. Published Online. ISSN: 1745-3542/doi. Vol 12 (3-33).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Kuo et al. 2009. The Relationship Among Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, and Post-Purchase Intention in Mobile Value-Added Services. *Computers in Human Behaviour*. Vol 25 No 4, pp 887-896.
- Lee, Hyung Seok. 2013. Major Moderators Influencing the relationship of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Asian Social Science*. ISSN 1911-2017. E-ISSN 1911-2025, Vol 9 No 2.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta. Salemba Empat.
- Marconi, Joe. 1993. *Beyond Branding*. Chicago: Probus Publishing Company.
- Mowen, J.C & M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid @ Edisi Kelima. Terj. Dari *Consumer Behaviour, 5th Ed.* Oleh Dr. Dewi Kartini Yahya, S.E.,Spec.,Lic. PT. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Parasuraman, *Et al* . 1988. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*. Vol 64.
- Perdana, Bagus. 2010. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Minuma Sari Buah Dalam Kemasan ABC di Surabaya Selatan (Studi Kasus Jl. Jend A. Yani Surabaya). Skripsi. Jawa Timur. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Puspitasari, Agnes Niken. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi pada Pengguna Nokia di Semarang). Skripsi. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Rahmiyati, Azizah. 2009. *Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Brand Loyalty Pada Konsumen Pasta Gigi Merek Pepsodent Di Kelurahan Banyumar Surakarta* (Skripsi). Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Salam et al. 2013. The Impact of Corporate Image and Reputation on Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Testing The

- Mediating Role. Case Analysis in an International Service Company. *The Business & management Review*, Vol 3, No 2.
- Sekaran, Uma. 2014. *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Edisi 4*. Jakarta. Salemba Empat.
- Shahrokh Z et al. 2012. "Analyzing the Influence of Customer Attitude Toward Brand Extension On Attitude Toward Parent Brand". *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol 3, No 9.
- Simamora, Henry. 2007. *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid II Edisi 2*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Stanton, William J. 1984. *Prinsip Pemasaran Edisi Ketujuh*. Jilid I. Jakarta. Erlangga.
- Sugiyono. 2010. *Model Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Susanto, A.B., dan Hilmawan Wijanarko. 2004. *Power Branding: Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukung*. Jakarta. PT Mizan Publika Jakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Liberty.
- Tjahjaningsih, E, Maurine Yuliani. 2009. Analisis Kualitas Produk dan Citra Merek Dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Merek HP Nokia. *TEME*. ISSN 1693-9727, Vol 6 No 2, September 2009 hal 104-118.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa Edisi Keempat*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi Offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama.
- Utami, Ayu Arunika. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Pengguna Apple iPhone di Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang). Skripsi. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Yeo et al. 2014. Structural Analysis of Port Brand Equity Using Structural Equation Modelling. *Japan. The Asian Journal of Shipping and Logistic*. Vol 30 No 3, pp 349-372.

Yoo B, N Donthu, dan S Lee. 2000. *An Examination Of Selected marketing Mix Elements and Brand Equity. Journal of The Academy of Marketing Science.* Academy of Marketing Science. Vol 28 (2): 195-211.

<http://techno.okezone.com/read/2015/09/19/57/1217340/2015-pengguna-smartphone-di-indonesia-capai-55-juta>, diakses pada tanggal 27 Januari 2017.

<https://id.techinasia.com/jumlah-pengguna-smartphone-di-indonesia-2018>, diakses tanggal 27 Januari 2017.

<http://gadgetplus.id/penjualan-oppo-di-2015-tumbuh-sebesar-67-persen/>, diakses tanggal 29 Januari 2017.

[www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com), diakses tanggal 29 Januari 2017.

[www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com), diakses tanggal 29 Januari 2017.

[www.zopini.com](http://www.zopini.com) , diakses pada tanggal 15 Februari 2017.