

DAFTAR PUSTAKA

- Andarani, Eni. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah di Kota Yogyakarta*. Jurnal Ekonomi Janavisi, vol.12, No.3, Hal.246.
- Andreani, Fransisca, Tan Lucy Taniaji, and Ruth Natalia Made Puspitasari. "The Impact of Brand Image Towards Loyalty with Satisfaction as A Mediator in McDonald's." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 14.1 (2012): 64-71.
- Aaker David A and Kevin L. Keller, 1990, "Consumer Evaluations og Brand Extention," *Journal of Marketing*, 54 (Januari),27-41.
- Bayu Hadyanto Mulyono, dkk. 2010 *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*. Jurnal Manajemen
- Bonaventura Efrian Antyadika. 2012. "Analisis Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Wong Art Bakery&Café Semarang)". *Skripsi Dipublikasikan*. Universitas Diponegoro.
- Dewi, Kinorika. 2007. *Konsep Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Janavisi, Vol. 10, No. 1, Hal.26)
- Diab, Balqis. 2009. Analisis Pengaru Nilai Pelanggan. Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan". Thesis.
- Djarwanto, PS. dan Pangestu, Subagyo. 1996. *Statistik Induktif Edisi Empat*. Yogyakarta: Badan Percetakan Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada.
- Ellitan, Lena. (1999). *Membangun Loyalitas Melalui Costumer Satisfaction dan Customer Oriented*. Kompak.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Graeff, T. R. (1996). Using promotional messages to manage the effects of brand and self-image on brand evaluations. *Journal of consumer marketing*,13(3), 4-18.
- Handoko, T. Hani. 2002. *Manajemen* Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Medpress.
- Häubl, G. (1996). A cross-national investigation of the effects of country of origin and brand name on the evaluation of a new car. *International Marketing Review*,13(5), 76-97.
- Herizon & Maylina, Wenny. (2003). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Terhadap Merek Pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya. Ventura. Vol. 6. No. 1, 98-115
- Ika Ardiani S, Lulus, dkk. (2011). Analisis *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*. Jurnal Pekan Ilmiah Dosen FEB
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*, Yogyakarta, Edisi Pertama, BPFE – UGM
- Istijanto, MM., M.com. 2007. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kazmier, Leonard J. 2005. *Statistik Untuk Bisnis*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philips. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip (diterjemahkan oleh Benyamin Molan). 2005. *Manajemen Pemasaran, ed.12*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2007. *Marketing An Introduction (Eight Edition)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler dan Amstrong. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Amstrong. 2007. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Keller Kelvin. 2002. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

- Kotler, Philip and Keller Kelvin. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Bahasa Indonesia Jilid I. Indonesia: Indeks
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006 *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lutfiana, Astri Ayu Saryadi dan Andi Wijayanto. 2013. *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Antara Terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek Aqua*. *Jurnal Ilmu Administrasi bisnis*
- Marconi, J. 1994. *Beyond Branding*. Malaysia : S. Abdul Majeed & Co.
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset*. Ekonisia, Yogyakarta.
- Meenaghan, Tony, and David Shipley. "Media effect in commercial sponsorship." *European Journal of Marketing* 33.3/4 (1999): 328-348.
- MIX Marketing Communications, MARS, American Customer Satisfaction Index (ACSI)* Buletin Studi Ekonomi. Volume 12, Nomor 1
- Mowen, J.C. 1995. *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mowen, C. John and Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga: Jakarta
- Mullins, Orville, Larreche, dan Boyd. 2002. *Marketing Management*. Mc Graw Hill, New York.
- Murphy, J. (1990). Assessing the value of brands. *Long Range Planning*, 23(3), 23-29.
- Nabhan Faris dan Kresnaini Enlik. 2005. *Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Konsumen dalam Melakukan Pembelian pada Rumah Makan di Kota Batu*. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* Volume 6. Nomor 3, Malang: Fakultas Ekonomi Gajayana.
- Nahendra, Oki. *Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi terhadap Loyalitas Konsumen Blue Bird Taksi Semarang*. Diss. Diponegoro University, 2010.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.

- Rachelia Octorica, 2008, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pengguna kendaraan Bermotor Di SPBU "Pas Malang)*, Jurnal Ekobis, Vol, 9 2008
- Rangkuti, Freddy. *The power of brands*. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Rangkuti, Freedy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia
- Rao Purba. 1996. Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis. *The Asian Manager* (February - March).
- Safitri, W. (2011). *Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Konsumen Operator Simcard Prabayar Seluler IM3 di Bandung Tahun 2010*.
- Septiansyah, R. (2011). *Pengaruh Citra Merek dan Preferensi Merek pada Kepuasan Konsumen (Studi Survey Kartu IM2)*.
- Santoso, Singgih. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Yogyakarta : Alfabeta.
- Susanto, A. B., and Himawan Wijarnako. *Power branding: Membangun merek unggul dan organisasi pendukungnya*. Mizan, 2004.
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syamsiah, Neneng. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nilai Yang Dirasakan Pelanggan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan di RSUP Dokter Kariadi Semarang (Studi Kasus pada Paviliun Garuda RSUP Dr. Kariadi). Diss. program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2009.
- Tedjakusuma, Ritawati. Sri Hartini. dan Muryani. 2001. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Pembelian Air Minum Mineral di Kotamadya Surabaya*. Jurnal Penelitian Dinamika sosial. Vol.2. No.3. Fakultas Ekonomi Universitas Erlangga
- Telan, Ariane Chaterina Natalia. 2011. *Analisis Pengaruh Faktor Teknologi, Kualitas Layanan, dan Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.

- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Uma Sekaran. 2009. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Utama, Y. S. (2008). *Analisis perbandingan pengaruh brand image, service quality, product quality, price, dan situational factors terhadap kepuasan pelanggan cafe lokal dan asing di Surabaya* (Doctoral dissertation, Petra Christian University).
- Winda Widya Wati 2012 *Pengaruh Citra Merek Dan Jaminan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi Manajemen
- Windoyo, Riky Febri. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Steak&Shake Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- www.icsa-indo.com
- www.swa.co.id
- Zeithaml, Valerie A. And Mary J. Bitner. 1996. *Service Marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies Inc.
- Zeithaml, Valerie A. And Mary J. Bitner.. 2001. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Accross The Firm*. New York: Irwin McGraw-Hill.