

DAFTAR PUSTAKA

I. Buku Ilmiah

- Amirullah dan Haris Budiyo. 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Buchory, Achmad Herry & Saladin Djaslim. 2010. *Manajemen Pemasaran Edisi Pertama*. Bandung: Linda Karya
- Hamdani A, Lupiyoadi, Rambat, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi kedua*, cetakan pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Kartajaya, Hermawan, 2007, *Boosting LOYALTY MARKETING Performance : Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management, dan Servis untuk Mendongkrak Laba*, Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama) terjemahan Benyamin Molan*. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2 terjemahan Alexander Sindoro*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- _____.2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid I terjemahan Alexander Sindoro*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin L Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran (Edisi 12 Jilid 1 terjemahan Benyamin Molan*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- _____.2009. *Manajemen Pemasaran (Edisi 13 Jilid 1 terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga
- Rangkuti, Freddy. 2002. *The Power Of Brands*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- _____. 2009. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Riduwan. 2013. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- R.Terry, George. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen. terjemahan Winardi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Saladin, Djaslim. 2010. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Bandung: Agung Ilmu
- _____. 2013. *Manajemen Pemasaran: Edisi Pertama*. Bandung: Linda Karya
- Sekaran,Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 2 Edisi 4 terjemahan Kwan Men Yon*. Jakarta: Salemba Empat
- Shinta, Agustina. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press
- _____. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Agung Ilmu
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- _____.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*.Yogyakarta. Andi Offset.
- _____. 2011. *Service quality & satisfaction* edisi 3. Jakarta : Andi
- _____. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi

II. Dokumen

- Agung Kresna Murti. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Oli Federal di Wilayah Jakarta Timur*. Jurnal *Economy Sains* Universitas Negeri Jakarta, Volume X, Nomor 1. Jakarta
- Alfian Raharjo. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu "As"*. Jurnal *Ekonomi Universitas Muhammadiyah*, Volume 9, Nomor 1. Purworedjo

- Antonio Nalau, 2012, *Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan J.Co Donuts & Coffee Di Plaza Mulia Samarinda*. Skripsi Universitas Mulawarman. Samarinda
- Athief Setia Laksana. 2014. Pengaruh *Public Relations* dan *Brand Image* terhadap *Customer Loyalty Bank BJB Syariah KCP Majalaya*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Bandung
- Dyah Ayu Anisha. 2012. *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT Pertamina (Persero) Enduro 4t Di Makassar*. Skripsi Universitas Hassanudin Makasar. Makasar
- Inka Janita. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Universitas Brawijaya Vol. 15 No. 1. Malang
- Maherni Eka. 2014. *Pengaruh Brand Image Terhadap Kesetiaan Pengguna Smartphone Iphone*. Jurnal Socioteknologi Universitas Telkom, Volume 13, Nomor 3. Bandung
- Nila Kasuma Dewi. 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 Universitas Taman Siswa, Volume 3, Nomor 2. Padang
- Nugroho, Farid Yuniar, 2011. *Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Skripsi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran". Yogyakarta
- Putu Ayu Yulia. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens Reflex (Dslr) Di Kota Denpasar*. Jurnal Ekonomi Penelitian Universitas Udayana Bali. Bali
- Risky Nurhayati. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada pengguna Handphone Merek Nokia Mahasiswa*

Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta). Skripsi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”. Yogyakarta.

Riyan Riyandi. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek T-Shirt Dark Castle Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Distro dark Castle Di Plaza Parahyangan Bandung*. Jurnal *Economy Sains* Universitas Komputer Indonesia, Volume IX. Bandung.

Roslina. 2010. *Citra Merek: Dimensi, Proses Pengembangan Serta Pengukurannya*. Jurnal *Bisnis dan Manajemen* Universitas Lampung, Volume 6 No 3. Lampung.

III. Website

www.liputan6.com diakses pada tanggal 15 Desember 2015 pukul 17.20 WIB

www.kfcku.com diakses pada tanggal 17 Desember 2015 pukul 21.15 WIB

www.mcdonalds.co.id diakses pada tanggal 17 Desember 2015 pukul 21.15 WIB

www.pizzahut.co.id diakses pada tanggal 17 Desember 2015 pukul 21.15 WIB

www.texaschicken.co.id diakses pada tanggal 17 Desember 2015
pukul 21.15 WIB

www.bk.com diakses pada tanggal 17 Desember 2015 pukul 21.15 WIB

www.cfcindonesia.com diakses pada tanggal 17 Desember 2015 pukul 21.15 WIB

www.awrestaurants.com diakses pada tanggal 18 Desember 2015
pukul 13.00 WIB

www.hokahokabento.co.id diakses pada tanggal 18 Desember 2015
pukul 13.00 WIB

www.pepperlunch.com.sg diakses pada tanggal 18 Desember 2015
pukul 13.00 WIB

www.ajisen.com.sg diakses pada tanggal 18 Desember 2015 pukul 13.00 WIB

www.wendys.com diakses pada tanggal 18 Desember 2015 pukul 13.00 WIB

www.topbrand-award.com diakses pada tanggal 3 Januari 2015 pukul 10.30 WIB