

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus -Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- Anwar, Sutoyo. 2009. *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interview, Kuesioner dan Sosiometri*. Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Biel. 2012. *Pengertian Dimensi Citra Merek*. *Jurnal Penelitian Sulistyari*.
- Chuan, C. *et al.* 2011. *Service Quality, Brand Image and Price Fairness Impact On The Costumer Satisfaction and Loyalty*. University Of Tatung. Taipe.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi I. Cetakan 4. BPFE. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikdasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS23*. Edisi 8. Cetakan 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi7. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Haryanto, Avita. 2013. *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran MCDONALD'S Manado*. Universitas Sam Ratulagi Manado. *Jurnal Emba*. Manado.
- Kotler, P dan Keller, K, L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. PT. Indeks. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid I. Penerbit. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid I. Penerbit. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Marketing Management*. 14th ed. Prencited Hall. New Jersey.

\_\_\_\_\_ and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.

Lenzun, J. *Et al.* 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. Universitas Sam Ratulagi. *Jurnal Emba*. Manado.

Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.

Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II. Salemba Empat. Jakarta.

Ping, Wang dan Huang, Hong. 2010. Effects of promotion on relationship quality and customer loyalty in the airline industry: The relationship marketing approach. Chunghua Road. *Journal Of Business Management*. Taiwan.

Rasmansyah. 2017. The Effect of Service Quality and Promotion to Customer Satisfaction and Implication of Customer Loyalty in Vehicle Financing Company in Jakarta Indonesia. *International Journal of Advanced Scientific Research*. Jakarta.

Rangkuti, F. 2004. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

\_\_\_\_\_. 2008. *The Power Of Brands*. Cetakan Ketiga. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sangadji dan Sopiah. 2013. *Definisi Perilaku Konsumen*. Buku Pendekatan Praktis. Yogyakarta: Andi.

Sondakh, C. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan. Universitas Sam Ratulagi Manado. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Manado.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tombokan, F. *et al.* 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado. Universitas Sam Ratulagi Manado. *Jurnal Emba*. Manado.

Wibisono, Aryo dan Syahril. 2016. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Universitas Wiraraja. *Jurnal "Performance" Bisnis & Akuntansi*. Sumenep Madura.

