

DAFTAR PUSTAKA

- Ambadar, Jackie dan Abidin Miranty. 2017. *Mengelola Merek*. Kalibata : Yayasan Bina Karya Mandiri.
- Anonim. 2016. id.wikipedia.Bata. Diakses tgl 15 April 2020.
- Armstrong, Kotler. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth Editian*, England : Pearson Education, Inc.
- Barkelay, B. dan Saylor, H. 2014. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm In Total Quality Management*. Mc-Graw-Hill.Inc, Singapura.
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl McDaniel. 2016. *Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat.
- Chaudhuri, A. and M.B. Holbrook. 2015. *The Chain Of Effect From Brand Trust and Brand Affect To Brand Performane : The Role Of Brand Loyalty*. Journal of Marketing, April, Vol. 65, No. 2, p99-113.
- Cony Sondakh. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Liyalitas Nasabah Tabungan. *Universitas Sam Ratulangi*, 1.
- Delgado, Elena and Manuera, J.L. 2015. *Brand Trust in the Context of Consumer Loyalty*, *European Journal of Marketing*, Vol. 35 No. 11/12, pp. 1238-1258.
- Engel. (2012). *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Mandar Maju.
- Ferdinand. (2013). *etode Penelitian untuk Bisnis : Pendekatan Pengembangan Keahlian*. Salemba Empat.
- Gefen, Dafid. 2015. *Customer Loyalty in E-Commerce*. Journal of the Association for Information Systems. Volume 3, 2015 p. 27-51.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2015). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Gunawardane. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen*. UPP-AMP YKPN.
- Hilaliyah. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk yang di Moderasi Oleh Susana Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Pelanggan Kafe Ria Djenaka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4.

- Ihsan. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Caffe Shop di Kota Bogor). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 10.
- Juran, J.M. 2014. *Quality Control Handbook, 4rd Edition*. New York : Mc Graw.
- Keller, K. and. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2015. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Limakrisna, Nanda dan Wilhelmus Hary Susilo. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mariansyah. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Café Kabalu. *Jurnal JIBM*, 3.
- Montung. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15.
- Morgan, Robert M. and Shelby D. Hunt. 2017. *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*. Jul 58 (3): 20-38.
- Noor, Juliasnyah. 2014. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta : Kencana Prenada Media.
- Sekaran, Uma. 2016. *Reseach Method For Business : A Skill Building Approach*. New York : John Wileyand Sons, Inc.
- Setiadi. (2010). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Andi Offset.
- Shimp. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Singarimbun, Masri dan Shofian Effendi. 2014. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES.
- Soliha. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Sopiah dan Etta Mamang. 2016. *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, dan Gusein Umar. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, Danang. 2016. *Teori Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Supriyadi. (2015). Analisis Kepercayaan, Citra Merek, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kreditur PD BKK Dempet Kota Kabupaten Demak). *Universitas Stikubank*, 5.

Suardi. 2015. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Jurnal Politeknik.

Tjahyadi. 2016. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.