

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ardhanari, M. 2008. Customer Satisfaction Pengaruhnya Terhadap Brand Preference dan Repurchase Intention Private Brand. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*.
- Amstrong, G. 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : Prenhalindo.
- Assael, H. 1995, *Consumer Behaviour And Marketing Action*, Ninth Edition, Kentpublishing Company, Boston.
- Barnes, J.G. 2001. *Secrets of Customer Reliationship Management: its All About How You Make Them Feel*. Mcgraw-Hill: New York
- Bearden. 2004. *Marketing Principles and Perspectives*, Fourth Edition. New York: Megraw Hill/Irwin.
- Buttle, F. 2004. *Customer Reliationship Management: Concepts and Tools*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Cahyo. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling, Studi Kasus Pelanggan KTAR Bu. Noer-Malang*. Skripsi. Universitas Brawijaya: Malang.
- Calantone, R. 1998. The Impact of Market Knowledge Competence on New Product Advantage. *Journal of Marketing*. Vol. 7. Hal 35-44.
- Caruana, A. 2002. The Effect of Service Quality and the Mediating Role of customer Satisfaction. *European Jurnal of Marketing* 36:811-828.
- Crane, A. 2001. Modern Slavery as Management Practice, *Academy of Management Review*. Vol. 38. No.1
- Dean, A,M. 2007. The Impact of The Customer Orientation of Call Center Employess on Customers Affective Commitment and Loyalty. *Journal of Service Research*.
- Dick, A,S., dan Basu K. 1994. Customer Loyalty. Toward an Integrated Conceptual Framework. *Journal of the Academy of Marketing Science* Vol,54.
- East, R. 1997. *Consumer Behaviour*. London. Prentice Hall.
- Ekotama, S. 2008. *Peluang Bisnis Tahan Kritis*. Yogyakarta: Media Pressindo.

- Engel, Blackwell, dan Minard. 2006. *Perilaku Konsumen (Terjemahan)*. Edisi Keenam: Binarupa Aksara
- Fajar, P. 2012. *Analisis Pengaruh Kepuasan terhadap loyalitas konsumen dengan metode Structural Equation Modeling (SEM)*. Skripsi. FTP. Universitas Brawijaya: Malang.
- Ferdinand, A. 2006. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. UNDIP: Semarang.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty. Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga. Jakarta.
- Grunert, K. 2005. *Food Quality and Safety: Customer Perception and Demand*. *European Review of Agricultural Economics*.
- Hair, J. F., Jr., R. E. Anderson, R. L. Tatham & W. C. Black. 1995. *Multivariate Data Analysis with Readings*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Hardijaya, C. 2014. *Kadin Prediksi Industri Roti Dan Kue Meroket Pada 2015. Komite Tetap Makanan Tradisional Kamar Dagang dan industri indonesia*. Diakses Pada 20 Februari 2016.
- Harun, H. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi di PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang*.
- Hasan, A. 2009. *Marketing*. Media Pressindo. Yogyakarta.
- Hermianto, J dan Andayani. 2002. *Studi Perilaku Konsumen dan Identifikasi Parameter Bakso Sapi Berdasarkan Preferensi Konsumen di Wilayah Jakarta*. *Jurnal Teknologi dan Industri Pangan*. Vol XIII. Hal 1-10
- Husin, Saleh. 2016. *Industri Makanan dan Minuman*. <http://industri.bisnis.com/read/menperin-industri-makanan-minuman-tumbuh-pesat>/Diakses Pada Tanggal 20 Februari 2016.
- Joanna, M. 2006. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen Mandala Airline Semarang*: Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.



\_\_\_\_\_. 2009. Manajemen Pemasaran, Jilid 2. Erlangga. Jakarta.

Kotler, P dan Amstrong, G. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P dan Keller, K. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga belas. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Larasati. 2013. dalam penelitiannya tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Coffe Toffe Jatim expo di Surabaya. Jurnal. Universitas Pelita Harapan: Surabaya.

Lewis, R.C dan Boom, B. H. 1993. The Marketing Aspects of Service Quality . IL. pp. 99-107.

Lovelock, C. 2007. Service Marketing, Improving Service Quality and Productivity. North Carolina: University of North Carolina.

Mandasari, V dan Adhitama, B. (2011). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan Data Mining: Studi Kasus XYZ. Jurnal Generic.

Mardalis, A. 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. Jurnal Manajemen dan Bisnis.

Mital, Vikas, William T. Ross dan Patrick M V. 1998. The Astmetric Impact of Negative and Positive Attribute Level Performance on Overall Satisfaction and Repurchase Intention. Journal of Marketing. Vol. 62 pp. 33-47

Nandya, P. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Niat Perilaku.

Nurmiyati. 2009. Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Penjualan Terhadap Citra Perusahaan Studi di CV. Aneka Ilmu Cabang Cirebon.

Oliver, R.L. 2001. Satisfaction: A Behavioral Prespective On The Consumer, New York : The Mc. Graw-Hill Company

Pan, Y. Sheng, dan Shie, T. 2011. Antecedents of Customer Loyalty: An Amprical Synthesis and Reexamination Elsevier.

Parasuraman, A, Zeithaml, V.A dan Berry L.L, 1998, A Multiple Item Skill For Measuring Consumers Perception Of Service Quality, Journal Of Retailing, Vol 64.

- Parasuraman. A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 2000. Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Further Research, "Journal Of Marketing" January (58): 111-124
- Peter dan Olson.1999.Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran.Jilid 1. Edisi Empat. Penerbit Erlangga:Jakarta.
- Puspasari, I.2014. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap Merek Coca-Cola (Studi Pada Restoran Sop Saudara Medan). Skripsi.Fisip Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Putri, N. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Niat Perilaku. Skripsi. FEB. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Radiosunu. 1990. Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisis. Yogyakarta: Mediakom.
- Rahma, E.S. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Minat Beli dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian: Studi PadaPengguna Telepon Seluler Merek Sony Ericson di Kota Semarang.
- Rahmaddiansyah .2015. Analisis Loyalitas Konsumen Terhadap Minuman Kopi Robusta Di Kota Banda Aceh. Jurnal Universitas Sumatera Utara: Medan.
- Rangkuti, F. 2004. The Power Of Brands: Teknik Mengelola Brand Equity Danstrategi Pengembangan Merek (Plus Analisis Kasus Dengan SPSS), PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Reski, N. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Minuman Teh Siap Minum (Ready To Drink) Merek Teh Botol Sosro Di Jakarta Timur. Skripsi.Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Jawa Barat.
- Santoso, S. 2011. Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Schiffman, L dan Kanuk, L. I. 2008. Perilaku konsumen edisi ketujuh. Indeks. Jakarta.



- Shellyana, J. 2002. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen. Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 17 no.1 Hal. 91.
- Siagian, S.P. 1998. *Manajemen Stratejik*. Bumi aksara : Jakarta. .
- Simamora, B. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen. Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia; Bogor.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS.
- Swastha, B. 2009. *Azas-Azas Pemasaran*. Liberty. Yogyakarta
- Swastha, B dan Handoko.1999. *Manajemen Pemasaran: Aplikasi Perilaku Konsumen*.BPFE.Ygyakarta
- Tjiptono, F.2008. *Manajemen Pelayanan jasa*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Wijaya, C. 2005. *Riset keuangan: Pengujian-Pengujian Empiris*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Yamin, S. 2009. *SPSS Complete*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml, V. A. And Bitner, M. J. 1998. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 3rd Edition. New York: McGraw Hill.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



# LAMPIRAN