

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyan, H. (2010) 'Pengaruh Brand Awareness Dan Kepercayaan Konsumen Atas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Minuman Aqua Di Kota Padang', *Management*, 41(1), Pp. 1–11.
- Ferdinand, Agusty, 2002, “*Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*”, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*
- Irawan , Handi, 2009, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Elex.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kotler, Phillip & Keller. 2013. *Marketing Management*. Fourteenth Edition. Engand: Peaerson Education imited.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi ketiga. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lutfiyani, Vika dan Euis Soliha.2019. “Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pada Kspss Bondho Ben Tumoto Semarang”. *Management Dynamic Conference 5 (Madic 5)*,62- 70.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi II. Jakarta: Salemba Empat.

- Phillip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid1 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008),p.16
- Pardede R., dan Manurung R.,2014. Analisis Jalur (Path Analysis) : *Teori dan Aplikasi Dalam Riset Bisnis*, Penerbit Rineka Cipta Jakarta.
- Rangkuti, Fredly. 2006. *Messuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D)*. Alfabeta. Bandung.
- Savitri, Wardana. 2018. Pengaruh Citra Merek Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Niat Beli Ulang. E-Jurnal Mnajemen Unud, Vol.7, No.10, 2018. 5748-5782
- Sweeney, J. And Soutar, G. 2001. “Consumer perceived value: the development of a multiple item scale”. *Journal of Retailing*, Vol. 77, pp. 203-205.
- Tjokorda Gede, I.D., Ida Bagus,S. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelangga Pada Veranda Cafe”. Bali: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universtas Udayana (Unud).
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Wahyuningsih, Panca. 2010. “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grapitha Kudus”. ISSN: 1979-6889

Wicaksono, Y. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan Di Pt. Indo Samudera Perkasa Semarang)', Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang, P. I-58.\

Wijarnoko, Koko Sigit. 2014. "*Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan menggunakan smartphone samsung galaxy series di Kota Palu*" e-Jurnal Katalogis, Vol 2 No.7, Juli. 2302-2019