

## DAFTAR PUSTAKA

- Asghar Afshar, Moh Ali, Sayed Abbas, *et al.* (2011). *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. International Journal of Humanities and Social Science, Vol 1 No 7.
- Damayanti, Cintya. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Produk “Supermi” Di Kecamatan Genuk Semarang). Skripsi Universitas Negeri Semarang.
- Elinawati Susi. Bode Lumanauw. Roring. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. Jurnal EMBA Vol.5 No.2, Hal. 2230 – 2239.
- Ghozali, Imam. (2011). Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1. Alih bahasa: Damos Sihombing. Erlangga: Jakarta.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga : Jakarta.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit Erlangga : Jakarta.
- Herliza, Raditha Dan Maherni Eka. (2016). Pengaruh *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Zara Di Mall Pvj Bandung. *E-Proceeding Of Management*, Vol 3 No 2.
- Irawan, Handi. (2004). Kepuasan Pelayanan Jasa. Erlangga : Jakarta.

- Ivan K. I. W. (2014). *The Roles of Value, Satisfaction, and Commitment in the Effect of Service Quality on Customer Loyalty in Hong Kong–Style Tea Restaurants*. *Cornell Hospitality Quarterly* 2015, Vol. 56(1) 118– 138.
- Kaura, Vinita. (2015). *Service Quality, Service Convenience, Price And Fairness, Customer Loyalty, And Mediating Role Of Customer Satisfaction*. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 33 Iss 4 Pp.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Alih bahasa: Damos Sihombing. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, Benjamin Molan. *Edisi Millenium* Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Indeks : Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management Edisi 14*. Prentice Hall. Pearson.
- Kumar, Rajeev. (2016). *Measuring Brand Power through Brand Image and Customer Satisfaction in Two Wheeler Automobile Industry*.
- Made Caesar Surya dan Ni Wayan. (2017). *Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa*. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 3.
- Maryo, Suheru. Ramlan. Adrianto. *Pengenalan Sejarah Vespa Serta Meningkatkan Kecintaan Terhadap Vespa Melalui Buku Ilustrasi*. *Jurnal Rekamakna Institut Teknologi Nasional*.
- Muhammad Yusat. (2016). *Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Galigo Food Di Kota Makassar*. Skripsi UIN Alauddin Makassar.
- Munyaradzi Nyadzayo dan Saman Khajehzadeh. (2016). *The Antecedents of Customer Loyalty: A Moderated Mediation Model of Customer Relationship Management Quality and Brand Image*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, hal 262-270.

- Ndikubwimana, Philippe dan Adele Berndt. (2016). *Service Quality and Customer Satisfaction among Bank Clients in Rwanda*. British Journal of Economics, Management & Trade 13(4): 1-11.
- Rahi, Samar. (2016). *Impact of Customer Value, Public Relations Perception and Brand Image on Customer Loyalty in Services Sector of Pakistan*. Arabian J Bus Manag Review S2.
- Rizan, Muhammad Dan Fajar Andika. (2011). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol 2, No 1.
- Roring, B., Mekel, P. A., Soegoto, A. S. 2014. Pencitraan Merk, Penetapan Harga Dan Inovasi Produk Pengaruhnya Terhadap Loyalitas pelanggan Dalam Membeli Mobil Toyota Avanza Di Kota Manado. *Jurnal Emba*. 2(3) September: 1225-1236.
- Sarv Devaraj, Khalil F. Matta, dan Edward Conlon. *Product And Service Quality: The Antecedents Of Customer Loyalty In The Automotive Industry*. Production And Operations Management Vol. 10, No. 4, Winter 2001.
- Selly, Natalia. (2015). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Marcelio Speed Shop. Skripsi, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Udinus.
- Setyo, Purnomo Edin. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”. *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* Vol 1 No 6.
- Sugiyono. (2007). Metodologi Penelitian Bisnis. PT. Gramedia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Strategi Pemasaran. Edisi 3, Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2010). Strategi Pemasaran Edisi 2. Andi Offset : Yogyakarta.

- Wei Xu, Yinyun Yu, Qingshan Zhang. (2018). *An Evaluation Method of Comprehensive Product Quality for Customer Satisfaction Based on Intuitionistic Fuzzy Number*. Hindawi Discrete Dynamics in Nature and Society, Volume 2018, Article ID 5385627.
- Yeni, Adila. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pt. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar (Studi Pada Pelanggan Yang Menggunakan Jasa Bengkel PT. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Undip, Vol 7, No 1.
- Zahra Ehsani dan Mohammad Hossein Ehsan. *Effect of Quality and Price On Customer Satisfaction and Commitment in Iran Auto Industry*. International Journal of Service Science, Management and Engineering 2014; 1(5): 52-56.