

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker. 1997. *Ekuitas Merek*. Edisi Indonesia. Mitra Utama: Jakarta.
- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Angel et Al. 1995. Dalam Buku Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Andi: Yogyakarta.
- Brown. 1992. Dalam Buku Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Andi: Yogyakarta.
- Cooper dan Kleinschmidt. 2000. Dalam Jurnal (Parman dan Susanto) 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Waroeng Sepesial Sambal*. Jurnal vol. 7 No. 1. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Cronin dan Taylor. 1992. Dalam Jurnal (Parman dan Susanto) 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Waroeng Sepesial Sambal*. Jurnal vol. 7 No. 1. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Ghafoor, Iqbal, dan Malik. 2012. *Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction in Pakistan Telecommunication Sector*. Jurnal Internasional, Vol 3 No. 23. Economic and Bussines: Pakistan.
- Ghozali. 2016. *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Penerbit YOGA Pratama: Semarang.
- Graeff. 1996. Dalam Jurnal (Parman dan Susanto). 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Waroeng Sepesial Sambal*. Jurnal vol. 7 No. 1. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Hoeffler dan Keller. 2003. Dalam Jurnal (Parman dan Susanto). 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas*

- Pelanggan Waroeng Sepesial Sambal*. Jurnal vol. 7 No. 1. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Irawan. 2007. Dalam Buku Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Andi: Yogyakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. PT Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Keller. 1998. Dalam Jurnal (Parman dan Susanto). 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Waroeng Sepesial Sambal*. Jurnal vol. 7 No. 1. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Keller dan Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaraan*. Erlangga: Jakarta.
- Kivetz dan Simonson. 2002. Dalam Buku Sangadji, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. CV. Andi Offset : Yogyakarta.
- Kotler. 2005. Dalam Buku Sangadji, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. CV. Andi Offset : Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2003. Dalam Buku Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Andi: Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran Jilid kedua*. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat: Jakarta.
- Kotler dan Amstrong. 2012. Dalam Jurnal (Parman dan Susanto). 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Waroeng Sepesial Sambal*. Jurnal vol. 7 No. 1. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Lasander Christian. 2013. *Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional*. Jurnal EMBA, Vol. 1 No. 3. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Samratulangi : Manado.

- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tadisional Sampai Era Modernisasi Global*. Alfabeta: Bandung.
- Manap , Abdul H. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Makalah PT. Rocket Chicken Indonesia. [Internet]. Yogyakarta. Tersedia dalam: <http://rocketchickenindonesia.com/>. [Accessed 14 November 2018].
- Mowen dan Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Murti, Bhisma, 2013. *Desain dan Ukuran Sampel Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Gadjah mada University Press: Yogyakarta.
- Ouwersoot dan Tudorica. 2001. *Brand Personality Creation Through advertising, Maastrich academic center for research in services Journal*
- Parasuraman. 1988. Dalam Jurnal (Parman dan Susanto). 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Waroeng Sepesial Sambal*. Jurnal vol. 7 No. 1. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Parman, Susanto. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Waroeng Sepesial Sambal*. Jurnal vol. 7 No. 1. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Priyono. 2017. *Effect of Quality Products, Service, and Brand on Customer Statisfaction at McDonald's*. Jurnal J Glob Econ, Vol. 5 No. 2. Universitas PGRI Buana: Surabaya.
- Rangkuti. Dalam Buku Sangadji, Sopiiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. CV. Andi Offset : Yogyakarta.
- Riduwan. 2011. *Rumus dan Data Dalam Aplikasi Statistika*. Alfabeta: Bandung.
- Rondonuwu dan Raintung. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada KFC di Atrium Mega Mall Manado*. Jurnal EMBA, Vol. 4 No. 4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Samratulangi: Manado.

- Rusdiana. 2014. *Manajemen Operasi*. CV Pustaka Setia: Bandung.
- Schnaars. 1991. Dalam Jurnal (Parman dan Susanto). 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Waroeng Sepesial Sambal*. Jurnal vol. 7 No. 1. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*. Prenadamedia: Jakarta.
- Sangadji, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. CV. Andi Offset : Yogyakarta.
- Simamora, Bilson. 2016. *Pemasaran Strategik*. Universitas Terbuka: Jakarta.
- Sim et Al. 2000. *Citra Merek*. Erlangga: Jakarta.
- Stanton dan Lamarto. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga: Jakarta.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Andi: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, Susanto. 2015. *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*. Alfabeta: Bandung.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru: Yogyakarta.
- Sumarwan. 2004. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Susanto. 2004. Dalam Jurnal (Parman dan Susanto). 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Waroeng Sepesial Sambal*. Jurnal vol. 7 No. 1. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Yogyakarta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT Rineka Cipta: Jakarta.
- Wells dan Prenskey. 1996. Dalam Buku Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Andi: Yogyakarta.

Westbrook dan Relly. 1983. Dalam Tjiptono, Fandy (2005). *Brand Management and Strategy*. Andi: Yogyakarta.

Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Andi: Yogyakarta

Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi: Yogyakarta.

Zaithamal dan Bitner. 2005. *Service marketing*. Tata McGraw Hill. New Delhi.

