

DAFTAR PUSTAKA

- Aliyyah, D. & Sunarti, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51 (2).
- Azwar. S. (2015). *Penyusunan skala psikologi*. edisi 2. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Cahya, k. d. (2019, 02 Januari). Sejumlah langkah positif dilakukan converse pada tahun 2018. *Kompas.com*. Diakses dari <https://lifestyle.kompas.com/read/2019/01/02/060600520/menunggu-gebrakan-converse-di-tahun-2019?page=all>
- Davis, B. and, David L. Goetsch, 2000, *Quality management : introduction to total quality management for production, processing, and services*. 3rd Edition, New Jersey : Prentice Hall.
- Erna, F. (2009). *Merek & Psikologi Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fakhriy, I., Yati, R., Rio., A. (2017). Perencanaan kebutuhan konsumen jasa layanan laundry deep cleaning sepatu menggunakan intergrasi service quality dan model kano. *e-proceeding of engineering*, 4 (3) 44-18.
- Ghonyah, N. (2012). Perilaku komplain dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen jasa. *Dharma ekonomi stie dharmaputra semarang*, 35 (xix).
- Hunt, H.K. (1991), "Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behaviour", *Journal of Social Issues*, 47, 1, 107-117
- Hendariningrum, R. & Susilo, E. M. (2008). Fashion dan gaya hidup : identitas dan komunikasi. *Jurnal ilmu komunikasi*, 6 (2).
- Indonesia-investments. (2019, 21 Mei). Pertumbuhan ekspor sepatu indonesia berlanjut di 2016. Diakses dari <https://www.indonesia-investments.com/id/berita/berita-hari-ini/pertumbuhan-ekspor-sepatu-indonesia-berlanjut-di-2016/item6336?>
- Ishak, A. (2005) Pentingnya kepuasan konsumen dan implementasi strategi pemasaran. *Jurnal siasat bisnis*, 1 (3) 1-11.

- Junaidi, S. (2002). Pengaruh ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk, dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 17, (1) 91-104.
- Kirniawan, A. (2016). Sistem rekomendasi produk sepatu dengan menggunakan metode collaborative filtering. *Seminar nasional teknologi informasi dan komunikasi Yogyakarta*, 18 -19.
- Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity. *Journal of Marketing*, Vol.57 , 1-22.
- Lubis, S. A., & Andayani, R. N., (2017) Pengaruh kualitas pelayanan (Service Quality) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Jurnal of business administration*, 1 (2), 86-97.
- Mahanani, E., (2018) Pengaruh citra merek, kualitas produk, harga dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian produk mataharimall.com. *kaithhumaniora*, 2 (2).
- Munjin, T. H. & Purnamsari (2016) Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan izin trayek oleh kabupaten bogor. *Jurnal governansi issn*, 2 (1), 47.
- Publica, N. F. B. & Widodo, A. (2016) Pengaruh kualitas produk, desain produk dan merek terhadap proses keputusan pembelian sepatu converse all stars (studi pada mahasiswa universitas telkom angkatan 2012-2015). *e-proceeding of management*, 3 (2) 1895.
- Priyanto, D. (2010) *Teknik mudah dan cepat melakukan analisis data penelitian dengan spss*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Papilaya, O. J. & Huliselan, N. (2016). Identifikasi gaya belajar mahasiswa. *Jurnal Psikologi Undip*, 15 (1), 56-6356.
- Prijana, (2015). Internet da gaya fashion mahasiswa. *Jurnal kajian informasi & perpustakaan*, 3 (2), 283-296.
- Rizki, M., Avuan. (2018). *7 Jalan mahasiswa*. Jawa barat : CV Jejak.
- Rahmi, T. D. & Nizam, A. (2017) Pengaruh citra merek terhadap niat pembelian tiket pesawat secara online pada konsumen traveloka.com dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. *Jim ekm*, 02 (3), 134-149.

- Rangkuti, F.(2003). *Measuring customer satisfaction*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2013) *Customer service satisfaction & call center berdasarkan iso 9001*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wijayanti, P, A, R. (2011). Hubungan antara kepuasan konsumen dan citra merek terhadap loyalitas merek pada produk pembersih wajah Pond's. *Skripsi*. Universitas senata dharma yogyakarta.
- Sitinjak, Toni dan Tumpal, JRS (2006). Pengaruh Citra Merek dan Sikap Merek terhadap Ekuitas Merek. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol.12 No.2 Juni 2005
- Susanto A. B. & Wijanto, H. (2004). *Power branding membangun merek unggul dan organisasi pendukungnya*. Jakarta, transmedia pustaka.
- Sing, J. (1988),”Customer Complaint Intentions and Behaviour”, *Journal of Marketing*, 52, 1, 93-107.
- Setiadi, J. N. (2003) *Edisi revisi perilaku konsumen perspektif kontemporer pada motif tujuan dan keinginan konsumen*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Sondoh, 2011. Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama. Bandung : CV. Yrama Widya.
- Sunarti, D. A. A. (2017) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada konsumen the little a coffee shop sidoarjo). *Jurnal administrasi bisnis*, 51 (2).
- Sukmawati, R. (2018). Pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen garden cafe koperasi mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal pendidikan dan ekonomi*, 7 (2).
- Susanto, B. A. & Wijanarko, H. (2004) *Membangun merek unggul dan organisasi pendukungnya*. Jakarta : PT Mizan Publikasi.
- Sulistyaningrum, U. pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan konsumen di restoran koki tappanyaki express. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Swasty, W. (2016) *Memahami dan merancang strategi merek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

- Sudjianto, P. Z. (2019, 21 Mei). Pengaruh citra merek, kepercayaan merek dan kesadaran merek terhadap niat beli mahasiswa pada sepatu converse di Surabaya. Eprints Perbanas. Diakses dari <http://eprints.perbanas.ac.id/913/1/artikel%20ilmiah.pdf>
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *Pelanggan puas tak cukup*. Yogyakarta : CV Andi.
- Trisnawati, T. Y. (2011) Fashion sebagai bentuk ekspresi diri dalam komunikasi. *The messenger*, 3 (1).
- wordpress.com (2018). Converse, si kanvas yang tak lekang oleh waktu. *Converse adidas*. Diakses dari <https://converseaddict.wordpress.com/2018/01/19/converse-si-kanvas-yang-tak-lekang-oleh-waktu/>
- Wingsati, E. W. & Prihandono, D. (2017) Pengaruh penanganan kegagalan layanan, kepercayaan, dan gaya hidup terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan konsumen. *Management analysis journal*, 6 (2).
- Yana, D., R., Suharyono,., Abdillah, Y., (2015). Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 21 (1).
- Yusuf, S. (2012). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: Remaja Rosdakarya.