

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. (1991). *Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of Brand Name*. New York: Free Press
- Abdullah, dkk. (2012). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Minimarket Kopma Universitas Negeri Yogyakarta(Jurnal)*. Yogyakarta
- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Cv Alfabeta
- Aditya, Reza Regina. (2010). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Displin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Santosa Perkasa Banjarnegara*. Universitas Diponegoro, Semarang
- Adrian, Payne (2000). *The Essence of Services Marketing: Alih Bahasa, Fandy Tjiptono Edisi II*. Yogyakarta: Andi
- Alma, Buchari. (2000). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Anonym. (2010). *Kuliah 10: Sampling*. <http://www.google.com> diakses pada tanggal 13 Maret 2012 pukul 20.33
- Armstrong, Kotler. (2015). *“Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition”* . England: Pearson Education, Inc
- Assauri, Sofjan. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers
- Assegaff, Mohammad. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT Garuda di Kota Semarang*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vo.1 10 No. 2 Hal 171-186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Baran, J Stanley & Dennis K Davis. (2000). *Mass Communication Theory: Foundation, Ferment and Future*. California: Wadsworth Publishing Company
- Bastian, Danny Alexander. (2014). *Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek*

- (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2, No. 1, (2014) 1-9
- Bilson Simamora. (2003). *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Dewi, I.J. (2005). *Inspirasi Bisnis: Perspektif Baru dalam Strategi Branding Bisnis dan Karir*. Yogyakarta: Amara Books
- Fatriansah. (2014). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pasien Studi Kasus Pada Rumah Sakit Syarif Hidayatullah, Jakarta (skripsi)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Jakarta.
- Ferdinand, August. (2006). *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Thesis Magister dan Disertasi Do ktor*. Semarang: BP UNDIP
- Freddy Rangkuti. (2004). *The Power Of Brand, Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Mengembangkan Merek*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fuad, M dkk. (2000). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (4th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Alih Bahasa oleh Dwi Kartini Yahya*. Jakarta : Erlangga.
- Hair, Joseph F, Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham, William C. Black, (1998). *Multivariate Data Analysis, International Edition*, Prentice Hall, New Jersey.
- Hardiyanta. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Salon Havie's, Gresik (skripsi)*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Surabaya

- <http://www.portal-statistik.com/2014/05/cara-membaca-atau-melihat-tabel-t.html?m=1>
- Irawan, Faried Wijaya, Sudjoni, M.N. (1996). Pemasaran. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Irmawati, Li. (2014). Manajemen Pemasaran Di Rumah Sakit. Jakarta: Salemba Empat ke-8. Jakarta: Erlangga
- Kartajaya, H. (2007) Hermawan Kartajaya on Segmentation. Bandung: PT Mizan Pustaka.
- Keller, K. L. (2008). *Strategic Brand Management: New Approaches to Creating and Evaluating Brand Equity. Third Edition*. USA: Pearson International Edition
- Keller, L. (1993). How to manage brand equity. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Kerlinger, F. N. (1990). Asas-asas Penelitian Behavioral. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press
- Kerlinger, Fred, N., (1997). Asas-Asas Penelitian Behavioral. Yogyakarta: UGM Pers
- Kotler, Philip and Keller Lane Kevin. (2012). Marketing Management, 14th edition. Pearson Education. Inc
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). Manajemen Pemasaran, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (1997). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prehalindo
- Kotler, Philip. (2003). Manajemen Pemasaran edisi kesebelas. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Phillip, dan Gary Amstrong. (2001). Prinsip-Prinsip Pemasaran jilid 2 edisi
- Kotler, Phillip, dan Gary Amstrong. (2004). Dasar-Dasar Pemasaran, edisi kesembilan Jilid 1, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro. Jakarta: Prenhalindo

- Kurniasih, Indah Dwi. (2012). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan Studi Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Siliwangi Semarang. *Jurnal Administrasi* Volume 1 Nomor 1 September
- Kusumawardani, Dyah Ayu. (2011). Studi Mengenai Keputusan Pembelian Jasa Wedding and Event Organizer Studi Kasus di Mahkota Wedding and Event Organizer Semarang (skripsi). Universitas Diponegoro Semarang. Semarang
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran edisi pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Laksmono, Adhi Yulinggar. (2015). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek Kamera DSLR Canon Survey Pada Komunitas Fotografi FOTKOM 401 UPN Veteran Yogyakarta (Skripsi). Universitas Islam Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Lamb, Charles W, Joseph F Hair, dan Carl McDaniel. (2001). *Pemasaran*
- Lembang, Dua. R., dan Sugiyono, S. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro(tesis) Universitas Diponegoro.
- Lovelock, Christopher H, dan Wright, Lauren K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Kedua*. Jakarta: PT Indeks
- Made, Novandri, SN. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada Harpindo Jaya Cabang Ngaliyan (skripsi). Universitas Diponegoro Semarang. Semarang
- Marconi, J. (1994). *Beyond Branding*. Malaysia: S. Abdul Majeed & Co
- Natalia, Selly. (2010). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Pada Marcelio Speed Shop. *Jurnal*. B11.2010.01916.
- Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji & Andriani Kusumawati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang

- Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* | Vol. 6 No. 2 Desember 2013
- Nova Retnowati. (2009). “Pengaruh Kualitas Layanan, Orientasi Layanan, dan Strategi Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan (Studi terhadap pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif)”. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. (Vol.7 No.1 februari 2009).
- Nugroho, Farid Yuniar. (2011). Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (skripsi). Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta. Yogyakarta
- Oliver, Richard L, (1997). *Varities Of Value In The Consumption Satisfaction Response*, *Advanced in Consumer Research* Vol. 23, pp, 143-147
- Panjaitan Feliks, dan Hotman Panjaitan. (2012). Analisis Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. Surabaya: PT. Revka Petra Media.
- Panjaitan, Hotman. (2011). Strategi Pemasaran Jasa, Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen. Surabaya: PT. Revka Petra Media.
- Parasuranman, A., V.A. Zeithaml, and L.L Berry. (1998). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* *Journal of retailing* vol 64 spring pp 12-40.
- Payne, Andrian. (2001). *The Essence Of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi dan Pearson Education (Asia) Pte. Ltd
- Pedersen, P. E. dan Nysveen, H. (2004). Strength and Customer Loyalty, *Journal of Marketing Research*, 44(1): 153-16
- Pradipta, Dyah Ayu Anisha. (2012). Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT Pertamina (Persero) Enduro 4T Di Makassar . Universitas Hasanuddin Makassar. Makassar
- Purnama, Nursya'bani. (2006). *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Ekonisia
- Purnaya, I Gusti Ketut. (2016). *Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Cv Andi Offset

- Putra, Made Caesar Surya Dwi dan Ekawati, 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, 2017: 1674-1700
- Rangkuti, Freddy. (2002). *The Power of Brands: Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy. (2008). *The Power Of Brands (Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek)*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Regina Virvilaite, Violeta Saladiene & Dalius Skindaras. (2009). “The Relationship between Price and Loyalty in Services Industry”. ISSN 1392 – 2785 Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics(3)
- Roslina. (2010). Citra Merek : Dimensi, Proses Pengembangan Serta Pengukurannya. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 6 No 3, Mei 2010.
- Schiffan, Leon & Kanuk Leslie L. (2000). *Consumer Behavior (eight edition)*, Prentice Hall, New Jersey
- Schiffman dan Kanuk. (2008). *Perilaku konsumen Edisi 7*. Jakarta: Indeks.
- Stanton, William J. (1991). *Prinsip Pemasaran, Alih Bahasa Wilhelmus W. Bokowatun*, Jakarta: Erlangga
- Stanton, William J. (1996). *Prinsip Pemasaran jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Stanton, William J., (1984). *Fundamental of Marketing*, Mc. Graw Hill Inc
- Sugiyono (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

- Swastha, Basu dan Irawan. (2002). *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Keempat Jakarta: Liberty
- Swastha, Basu. (2000). *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Jakarta: Liberty.
- Syamsiah, Siti. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Nilai Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan PT Layar Sentosa Shipping Corporation Studi Kasus pada Wilayah Surabaya Office* (skripsi). Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Surabaya.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran edisi ke dua*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Manajemen Pemasaran edisi keempat*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tombokan, Feiby, Lotje Kawet & Yantje Uhing. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus Bni Kantor Cabang Utama Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.552-5161
- Zaini, Ahmad Baihakki. (2013). *Analisa Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus Pasta Gigi Pepsodent Di Wilayah Jakarta Timur* Jurnal. Jurnal Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Zeithaml, Valarie A. & Mry Jo Bitner. (1996). *Service Marketing Edisi 1*. Botson: McGraw-Hill
- Zeithaml, Valarie A. & Mry Jo Bitner. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition* Hill. New York: McGraw