

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1997). *Manajemen Ekuitas Merek (Cetakan Pertama)*. Jakarta : Mitra Utama.
- Ardha, S. M. (2010). *Modul Brand Management*. Jakarta: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
- Arikunto, Suharsimi. (2008). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Armstrong, Gary and Kotler, Philip and Harker, (2012) *Marketing : An Introduction*. Pearson Prentice-Hall, London.
- Beatty, Kahle and Homer. (1998), *The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction*, International Journal of Contemporary Hospitality Management, No.13/5, pp.213-217.
- Churchill, Gilbert A. (2005). *Basic Marketing Research*. Fourth Edition. Edisi Bahasa Indonesia (alih bahasa oleh E. Koswara, Dira Salam, dan Alvin Ruzhendi). Jakarta : Erlangga.
- Dharmayanti. (2006). *Analisa Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah*. Jurnal Ilmiah Univeritas Petra Surabaya.
- Gerson, F Richard, (2001), *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PPM,
- Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : BP
- Gujarati, (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hasan. Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta : Media Utama
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta : Alfabeta.
- Jogiyanto, H., M. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Keller, K. L., (2008), *Strategic Brand Management: Building, measuring, and Managing Brand Equity*, 3rd ed., New Jersey : Pearson Education.

- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2006). *Marketing Management*. Twelfth Edition. New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : PT. Erlangga.
- Kotler, Philip. (2006). *Marketing Management 12e*. Pearson International Edition.
- Kotler, P., Armstrong, G., Wong, V., and Saunders. J. (2008). 5th ed. *Principles of Marketing*. Essex: Pearson Education Ltd.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mardalis. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka
- Nugroho, F. Y. (2011). *Pengaruh Citra Merk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Rumah Makan Gudeg Pawon di Janturan Umbulharjo)*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Nirwana SK. Sitepu, (1994), *Analisis Jalur (Path Analysis), Unit Pelayanan Statitika Jurusan Statistika*, Bandung : FMIPA UNPAD.
- Radji, Djoko Lesmana. (2009). *Hubungan Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.10 (1) 17-34.
- Schiffman dan Kanuk. (2004). *Consumer Behavior, International Edition: Pearson Education*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Setyaningsih & Didit Darmawan. (2004). Pengaruh Citra Merek terhadap Efektifitas Iklan. *Media Mahardika Ekonomi dan Manajemen* Vol.2 No.3: 41-49.
- Simammora. (2001). *Remarketing For Business Recovery*. Cetakan Pertama. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sondoh, S. L., Omar, M. W., Wahid, . A., Ismail, I., & Harun, A. (2007). *Asian Accademy of Management Journal*.
- Sugandini, Dyah. (2003). *Anteseden Loyalitas Konsumen pada Indistri Perhotelan Studi pada Hotel Berbintang di daerah Istimewa Yogyakarta*. WAHANA, Volume 6. No. 2, Agustus 2003.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. (2008). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penulisan Bisnis*. Cetakan keempat belas. Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta
- Tjiptono dan Gregorius. (2005). *Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Ofset.
- Widaryono. (2007). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widjaja. (2004). *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing*. Jurnal of Marketing Prasetiya Mulya, 1, 1, pp1-9
- Wilkie, Wiliiam L. (1994). *Consumer behaviour (third edition)*. New York: John Wiley & Sons, Inc.s
- Wood, M. B. (2010). 2nd ed. *Essential Guide to Marketing Planning*. Essex: Pearson Education Ltd.
- Yasa. (2009). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. cetakan ke tiga. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Zinkhan & Arnould, Price. (2002). *Consumerism*. New York: McGraw Hill.