

DAFTAR PUSTAKA

1. Aaker, David A.; **"Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai dari suatu Merek. Cetakan Ketiga"**, Penerbit Mitra Utama , Jakarta, 2008.
2. Durianto, Darmadi., Sugiarto., Toni Sitinjak.; **"Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek"**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2004.
3. Griffin, Jill.; **"Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan"**, Erlangga, Jakarta, 2005.
4. Kotler, Philip.; **"Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol Jilid 1 Edisi 9"**, Erlangga, Jakarta, 1997.
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.; **"A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41-50"**, 1985.
6. Rahayu, Sri.; **"Aplikasi SPSS Versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran"**, CV. Alfabeta, Bandung, 2005.
7. Salomon, R. Michael dan Stuart, W. Elnora.; **"Marketing Real People, Real Choices, International Edition"**, Prentice Hall, New Jersey, 2003.
8. Sugiyono, Prof., DR.; **"Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D"**, Alfabeta, Bandung, 2015.
9. Sugiyono, Prof., DR; **"Metode Penelitian Administrasi"**, CV. Alfabeta, Bandung, 1998.
10. Supranto, J; **"Statistik Teori dan Aplikasi"** Edisi ke-6, Erlangga, Jakarta, 2001.
11. Walpole, R E; **"Pengantar Statistika Edisi ke-3"**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
12. Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L.; **"Delivering Quality Service"**, New York, 1990.