

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, A, 2000, *Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name*, New York, The Fee Press.
- Agung Pramudyo, 2012, Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Variabel Inetrvening (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta, *JBMA* vol. 1 Agustus 2012.
- Alida, Palilati, 2007, Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Basu Swastha Dharmesta, 2000, Loyalitas Pelanggan Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, Vo. 14 No. 3, hal 73-88.
- Basu Swasta dan Irawan, 2003, *Manajemen Pemasaran Modern*, Linerty, Yogyakarta.
- Bagyo Mujiharjo, 2006, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bank BRI Demak), *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V. No. 2 September 2006.
- Catur Rismiati, E dan Bondan Suratno, 2001, *Pemasaran Barang dan Jasa*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Dahmiri, 2009, Pengaruh Bauran Penjualan Eceran (Retailed Mix) Terhadap Citra Departement Store (Studi Pada Ramayana Departement Store Kota Jambi), *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern* Vol. No. 1 Januari-Juni 2009.

- Darmadi Durianto, 2001, *Manajemen Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Dick A.S. dan Basu swasta, 2003, Customer Loyalty : Toward an Intergrate Conceptual framework, *Journal of the Academic of Marketing Science* Vol. 22.
- Djarwanto Ps dan Pengestu Subagyo, 1993, *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Dwi Aryani, Febriana Rosinta, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.
- Fandy Tjptono, 2006, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Fredy Rangkuti, 2002, *Manajemen Jasa*, Gramedia, Jakarta.
- Imam Ghozali, 2005, *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Iskandar, Andreas dan Innocentius Bernato.(2007).*Pengaruh Kualitas Pelayanan Restoran Platinum Lippo Karawaci Terhadap Loyalitas Pelanggan.*
- Karsono, 2005, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- M. As'ad, 2004, *Psikologi Industri*, Liberty, Yogyakarta.
- Masri Singarimbun, Dan Sofyan Effendi, 2005 *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002, *Metode Penelitian*, BPFE, Yogyakarta.
- Rambat Lumpiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba, Jakarta.

- Rahadania, 2002, Kepercayaan dan Komitmen Sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing Dalam Membangun Loyalitas (Survei Pada Konsumen Bank Muamalat Surabaya), *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2 No. 1 Januari 2002.
- Ranto Hasan, 2007, Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Industri Rumah Sakit Di Kota Makasar, Terakreditasi SK Dirjen Dikti No. 43/DIKTI/KEP/2008.
- Salim Kardiyanto Haryanto Iskandar dan Berneto, Innocentius, 2007, "Pengaruh Kualitas Layanan Restoran Pizza Hut Terhadap Loyalitas, Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.
- Sitinjak, Tony, 2005, Pengaruh Citra Merek dan Sikap Merek Terhadap Ekuitas Merek, ISSN Vo. 12.
- Sudjana dan Amenisi Zebua, 2011, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rasa Percaya Konsumen Pada Klaim Kesehatan Untuk Meningkatkan Intensitas Pembelian (Studi Kasus Produk Beras Herbal Ponni Taj Mahal di Kota Semarang), *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. 2 September 2011.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfa Beta, Bandung.
- Sulistyo Oliver, 1999, *Manajemen Jasa*, Alfa Beta, Bandung.
- Zetthaml, A, Valeni and Marry Jo Bitner. 2000, *Service Marketing*, Mc. Grow Hill : New Jersey.