

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, A, 1997, *Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name*, New York, The Fee Press.
- Alida Palilati, 2007, *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 9 No. 1 Maret 2007.
- Auh, S., 2005, "The Effects of Soft and Hard Service Attribute on Loyalty: The Mediating Role of Trust", *Journal of Service Marketing*, 19, 2, 81-92
- Basu Swastha, 2003, *Azas-azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko, 2003, *Manajemen Pemasaran*, Liberty, Jakarta.
- Cristian Lasander, 2013, Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional, *Jurnal EMBA* vol. 1 No. 3 September 2013. ISSN 2303-1174.
- Dahmiri, 2011, Pengaruh Bauran Penjualan Eceran (Retail Mix) Terhadap Citra Departement Store (Studi Pada Ramayana Departement Store Kota Jambi), *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern* Vol. No. 1 Januari-Juni 2011.
- Darmadi Duriyanto, 2010, *Manajemen Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Dick, A.S. and K. Basu. 2003, "Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22, 2, 99-113.
- Djarwanto Ps dan Pengestu Subagyo, 2010, *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Fandy Tjptono, 2012, *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Fredy Rangkuti, 2010, *Manajemen Jasa*, Gramedia, Jakarta.
- Hendry Simamora, 2004, *Manajemen Pamasaran*, Gramedia, Jakarta.
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang

- Kotler, Philip, 2010, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, and Keller, 2009, *Marketing Management: The Millenium Edition*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Palmatier, R.W., Dant, R.P., Grewal, D. And Evans, K.R., 2006, “ Factors Influencing the Effectiveness of Relationship Marketing: A Meta – Analysis”, *Journal of Marketing*, 70, 136-153.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 2001, *Metode Penelitian Survey*, BPF, Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2010, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian*, Alfa Beta, Bandung.