

## DAFTAR PUSTAKA

- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek Dan Psikologi Konsumen*. Edisi 1, Cetakan Pertama. Yogyakarta.
- Foster, Bob. 2008. *Manajemen Ritel (Edisi Kesatu)*. Bandung: Alfabeta.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*, Medpress: Yogyakarta.
- Irawati, Nisrul., & Primadha, Rina. 2007. *Jurnal: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD DR.Pirngadi di Medan*. Medan: Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
- Japarianto, Edwin, et.al, 2007. Analisis Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, vol 3 no.1, p.34-42.
- Kotler, Philip & Keller Lane. 2012. *Marketing Management, The Global Edition, 14<sup>th</sup> Ed*, New Jersey: Pearson Education
- Lovelock, Christopher H & Wright, Lauren K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa dan Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Malhotra, Naresh K. (2007): *Marketing Research. 15<sup>th</sup> Ed*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Priyatno, Dwi. (2009): *Mandiri Belajar SPSS*. Jakarta: Erlangga.

- Radji, Djoko Lesmana. 2009. Hubungan Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol 8 no.1, p.20-23
- Rangkuti, Freddy. 2009. *The Power of Brands*. Cetakan Keempat. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rizky, Aditya & Pantawis, Setyo. 2011. Pengaruh Citra dan Sikap Merek Terhadap Ekuitas Merek pada Pasar Handphone Nokia di Semarang. *Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi*, vol 7 no. 2, p.182-183
- Santoso, Singgih. 2009. *Store Image, Store Satisfaction, dan Store Loyalty* dalam Kegiatan Belanja Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol8 no.1
- Sugiyono. (2008): *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Wijono, Paulus. 2007. *Penerapan Metode Servqual Dalam Usaha Menjelaskan Brand Image Pelayanan Kesehatan Dan Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Immanuel Bandung)*. Thesis. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Zeithaml, Valarie A, et.al, 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm* 5<sup>th</sup> Ed, New York: McGraw-Hill Companies.

[www.kompas.com](http://www.kompas.com)

[www.guess.com](http://www.guess.com)