

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A David. (2002). *Ekuitas Merek. Edisi Indonesia*. Jakarta : Mitra Utama.
- Aaker, David, (1991), *Managing Brand Equity; Capitalizing on the Value of Brand Name*. New York: Free Press.
- Agus Supandi Soegoto. (2013). Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1271-1283
- Agus Tri, Haryanto. (2018, 28 Februari). Detail Jumlah Pelanggan Operator yang Registrasi SIM Card. Tulisan pada <https://inet.detik.com>
- Ballester, E.D. dan Aleman. K.L.M., 2005, Does Brand Trust Matter to Brand Equity?, *Journal of product & Brand Management*, vol 14, no. 3.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., (2003), *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Christopher Lovelock, (2009). *Service Marketing and Management*, Prentice Hall, New Jersey.
- Conny Sondakh. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3 ,No.1, 2014:19-32.
- Cravens and Piercy. (2006). *Strategic Marketing 8th Edition*. McGraw-Hill Irwin
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A., (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, July (56):55-68.
- Down, Dobni & Zinkhan, George M. (1999). In Search Of Brand Image: A Foundation Analysis. *Advances In Consumer Research*. 17. 110-119.
- Durianto, Darmadi. 2014. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Feiby Tombokan, Lotje Kawet, Yantje Uhing. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus Bni Kantor Cabang Utama Manado. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. Manado
- Gale, (2004). Customer Experience Management: A revolutionary Approach to Conecting with Your Customer. *John Willey and Sons*, New York.

- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giddens, Nancy. (2002). *Brand Loyalty*. Missouri Value-added Development Center, University of Missouri.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media
- Heskett, J. L. (1994). "Putting The Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, Vol. 72 No. 2, pp. 164-170.
- Kertajaya, Hermawan. (2007). *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia*. Andi, Yogyakarta.
- Knapp, Duane. (2002). *The Brand Mindset*. Yogyakarta: Andi Offset
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Lia Indah Wahyuni, Sri Wahyuni, Joko Widodo. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek Pada Kartu Prabayar Simpati Telkomsel. Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.
- Loudon, D.L, dan Della Bitta, A.J, (1993), *Consumer Behavior: Concepts and Application*, Singapore: Mc Grow-Hill, Inc.
- Mira Annisa, Agung Utama. (2016). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Jasa Kurir. Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mowen, John. Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga.
- Mowen. (2011). *Journal of The Academy of Marketing Science*. Vol 25 pp 139-153.
- Rangkuti, Freddy. (2004). *The Power Of Brands: Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy. (2012). *Studi Kelayakan Bisnis & Investasi*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Saladin, Djaslim. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Linda Karya, Bandung.
- Samuel, Hatane dan Foedjiawati. (2005). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya).

*Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, VOL. 7, NO. 1, MARET 2005: 74-82.

Schiffman, Leon G., dan Kanuk, Leslie Lazar. (2010). *Consumer Behavior*. Edisi 10. Pearson Education.

Setiadi, Nugroho. (2003), *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana.

Shimp, Terence (2003). *Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran*. Terpadu, Jilid I ( edisi 5), Jakarta: Erlangga.

Sinta Marito Lumbantobing, Donni Juni Priansa. (2018). Pengaruh Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kereta Api. *Manajemen Pemasaran*, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom

Slater. (1997). "Integrating Contemporary Strategic Perspectives". *Long Range Planning*. 304 493- 506.

Solihin, Ismail. (2004). *Kamus Pemasaran Edisi Kesatu*. Bandung: Penerbit Pustaka.

Stanton, William J. (2006). *Dasar – dasar Manajemen*. Mandar Maju, Jakarta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.

Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta

Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.

Thakur, Satendra and Dr. A. P Singh. (2012). Brand Image, Customer Satisfaction and Loyalty Intention: A Study in The Context of Cosmetic Product Among The People of Central India. *International Journal of Multidisciplinary Management Studies*, Vol.2 (5): pp. 2249 8834.

Tjiptono, Fandy. (2007). *Manajemen Jasa*. Andy Offset : Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Yogyakarta, Andi.

Vanessa, Gaffar. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. (1985). “Problems and Strategies in Services Marketing”. *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).

