

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, 1991, *Managing Brand Equity; Capitalizing on the Value of Brand Name*, Free Press, New York.
- Achmad Bachrudin dan Harapan L Tobing. 2003. *Analisis data untuk penelitian survey dengan menggunakan Lisrel 8.3*. Bandung: FMIPA Unpad, 2004.
- Alma, Buchari. 2008, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis* : Alfabeta, Bandung.
- Cravens, David W & Nigel F Piercy. 2009, *Strategic marketing* : Mc Graw Hill, Singapore.
- Eko Sujianto, Agus. 2009, *Aplikasi Statistik dengan SPSS*: Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta
- Gerson, Richard F. 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*: Penerbit PPM, Jakarta
- Ghozali, Imam. 2008, *Structural Equations Modeling Teori Konsep dan Aplikasi* : Universitas Diponegoro, Semarang
- Hitt, Michael A., R. Duane Ireland dan Robert E. Hoskisson. 1997. "Manajemen Strategis: Menyongsong Era Persaingan Bebas dan Globalisasi" (terjemahan Armand Hedyanto) Jakarta: Erlangga.
- Istijanto. 2009, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*: PT Gramedia, Jakarta.
- Jefkins, Frank. 1992. *Hubungan Masyarakat Intermediasi*. Jakarta: PT Intermediasi.
- Keller, Kevin Lane, 2003, *Strategic Brand Management : Building, Measuring, And Managing Brand Equity*, Second Edition, Pearson Prentice Hall , New Jersey.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2004, *Principles of Marketing*, Tenth Edition, Pearson Prentice Hall , New Jersey.

- Kotler, Philip. 2005, *Management Pemasaran* : PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kusnendi, MS. 2009, *Model model persamaan structural dengan lisrel* : Alfabeta, Bandung.
- Macaulay, Steve & Sarah Cook. 1997, *How To Improve Your Customer Service*: PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Nugroho, Adi. 2002, *Perilaku Konsumen* : Studia Press, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 1995, *Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra* : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Schiffman, Leon G.; Leslie Lazar Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh*. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Schiffman, Leon G. And Kanuk, Leslie Lazar. 2000. *Consumer Behavior*. Prentice Hall International
- Suharno & Yudi Sutarso. 2010, *Marketing In Practice* : Graha Ilmu, Yogyakarta
- Umar, Husein. 2008, *Desain Penelitian Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah* : RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Jurnal : *The impact of swiching costs on the customer satisfaction-Loyalty link*; Mobile Parasuraman, V.Z., Berry and Leonard, 1991, *A phone service in France*
- Jurnal : *Conceptual Model Of Service Quality and Implication for Future Research*, Journal of Jonathan, L., Janghyuk Lee and Lawrence Feick Marketing, 49 (Fall) p. 41-50. 2001