

Daftar Referensi

- Aaker, D. A. (2007). The Value of Brand Equity. *Journal of Business Strategy*, 13(4), 27-32.
- Anderson, W. (2003). The Formation of Market level Expectation and its Covariate. *Journal of Consumer research*, 30, 115-124.
- Arfian, D. (2003). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kartu Kredit Mandiri, BCA dan Citibank*.
- Bhuono, N. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistika Penelitian Dengan SPSS*. Yogya: Andi.
- Bloom, B. S. (2001). *Taxonomy of Education Objectives*, (Book 1 ed.). New York: Longman.
- Campbell, O. A. (2001). *Consumer Behavior*. MacMilan, Canada.
- Cheng, T.C.E, & Lai, L.C.F. (2008). The Driving Forces of Customer Loyalty: A Study of Internet Service Providers in Hong Kong, *International Journal of E-Business Research* 4(4).
- Cretu, A. E & Brodie, R. J (2007). The Influence of Brand Image and Company Reputation Where Maal nufacturers Market to Small Firms: A Customer Value Perspective. *Journal Industrial Marketing Management*, 36, 230-240.
- Creven, D & Newstrom. (2001). *Perilaku dalam organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Darmadi, S. T. (2001). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dwyer, R. (2009). *Business Marketing: Connecting Strategy, Relationships, and Learning* (4 ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen, Seri Pustaka Kunci 03/2000*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ganiyu, R. A. (2012). Is Customer Satisfaction an Indicator of Customer Loyalty. *Australian Journal of Business and Management Research*.
- Gautama, V. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan di Papaya Fresh Galery Margorejo*. Surabaya.
- Gredler, M. E. (2000). *Learning and Instruction* (CV. Rajawali ed.). (Munandir, Trans.) Jakarta.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kestiaan Pelanggan*. (E. J. Dr. Dwi Kartini Yahya, Ed.)
- Hapsari, A. P. (2007). *Celebirty Endorser, Typical-Person Endorser Iklan Televisi dan Brand Image Produk*. Bandung.
- Harya, T. (2013). *Analisis Pengaruh Brand Image, Price Perception dan Service Quality Terhadap Customer pada Pelanggan Urban Kitchen*.

- Hutt, M. D. (2007). *Business Marketing Management: B2B, USA*: Cengage Learning.
- Kotler, P. &. (2007). *Manajemen Pemasaran* (12 ed., Vol. 1). Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (11 ed.). Prentice Hall Int'l New Jersey.
- Kotler, P. (2006). *B2B Brand Management*. Springer Berlin: Heidelberg.
- Leahey, T. H. (2002). *Learning and Cognition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Malhotra, N. (2007). *Marketing Research An Applied Orientation* (5 ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Oliver, R. (1994). Aitive Model Cognitive Model for the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Reasearch*, 17, 460-469.
- Rahmat, J. (2001). *Psikologi Komunikas*. Bandung: Remaja Rosdakrya.
- Richard, L. O. (1999). Whence Customer Loyalty. (33, Ed.) *Journal of Marketing*, 63, Abilinform .
- Sarwono. (2000). *Perilaku Konsumen*. Bandung: PT. Eresco.
- Srinivasan, P. (2002). *Customer Satisfaction*..
- Tjipto, F. & Gregorius, C. (2005). *Service Quality and Satisfaction Pemasaran Jasa* (1 ed.). Malang: Bayumedia.
- Vincent, G. (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep - Konsep Kualitas Dalam Managemen Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wijanto, S. H. (2008). *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8 Konsep dan Turorial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijono, D. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Startegi dan aplikasi* (Vol. 1). Surabaya: Airlangga University Press.
- Yie, Y. (2007). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Offistarindo Adhiprima*. Jakarta.
- Yunita, I. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Loyalitas pemasang Iklan di PT Radar Banten dan Pesaingnya*.