

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker David. A, dan Joachimstahler. 2009. Manajemen Ekuitas Merek, alih Bahasa; Aris Ananda. Edisi III, MitraUtama, Jakarta
- Alrubaiee, L. (2008). *‘Investigate the Impact of Relatonship Marketing Orientation on Customer Loyalty: The Customer’s Perspective’*. *International Journal of Marketing Studies*. Middle East University. Turkey.
- A. Zeithaml, et all. 1985. *“Problems and Strategies in Services Marketing”*. *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Boonghee Yoo, et all. 2000. *An Examination of Selected marketing Mix Elements and Brand Equity*. *Academy of Marketing Science Journals*, Vol.28, no 2, p.195-211.
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Chattonanon & Trimetsoontora. 2009. *“The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing,”* *Journal of Marketing*, Vol. 19., July, pp. 21-32.
- Farrelly, et all .2003. *“The Effects of Market Orientation on Trust and Commitment,”* *European Journal of Marketing*.
- Febry Venesia Luciana Rangan. 2015. Analisis Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) di Manado Utara, Manado Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol 3, No 3.
- Feiby Tombokan, et all. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado, *Manado Journal of EMBA*, Vol 3, No 3.
- Hair et all. 2010. *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall
- Isjanto.2005. Aplikasi Praktis Riset Pemasaran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip .2000. Prinsip- Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip .2002. Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kotler, dan Keller 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Kurnia Citra Puspitasari. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, *Relationship Marketing*, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pasien, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 6, No 11.
- Lindgreen Adam. 2001. *A Framework for Studying Relationship Marketing Dyads, Qualitative Marketing Research, An International Journal*, Vol 4, No 2
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. (1994), “*The commitment-trust theory of relationship marketing*”, *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 3.
- Parasuraman, et all. 1988., *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I.
- Perbawa Rizky Syarifuddin, Devilia Sari.2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan *Fitness Center (Studi Pada Galby Gym Muscle Building and Fitness Club JL. Peta Bandung)*, *Bandung Journal of Management*, Vol 2, No 3.
- Ruth Angelia Jaya Kurniawan, Adriana Aprilia, Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC di Surabaya, *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol 6, No 1.
- Schiffman dan Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT.Indeks Gramedia
- Shamdasani, Prem N., dan Jagdish N. Sheth, 1995, “*An Experimental Approach to Investigating Satisfaction and Continuity in Marketing Alliances*”, *Journal of Marketing*, Vol. 29, No. 4.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyari, Ikanita Novirina. 2012. Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Oriflame (Studi Kasus Mahasiswawi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang), *Diponegoro Journal of Management*, Vol 1, No 1.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: *Center for Academic Publishing Service*.
- Tjiptono dan Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction. Andi Ofset*. Yogyakarta.
- Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Utami, Christina (2006). *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Selemba Empat, Jakarta