

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Miranty. 2006. "CSR di Indonesia" *DalamMIX III (10):17*. Jakarta.
- Ambadar, Jackie. 2008. *CSR dalam Praktik di Indonesia*. Penerbit Gramedia, Jakarta
- Buchari, Alma. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Budiarsi, Sri Yunan. 2008. "Sisi Lain Etika Bisnis Green Manajemen, Etis atau Strategis," *The 2nd National Conference UKWMS Surabaya, 6 September 2008*.
- Carrillat, Francois A. 2009. *Brand Management*. Sage Publications.
- Dewi, Kinorika. 2007. "Corporate Social Responsibility dan Pengaruhnya pada Good Corporate Image," *Jurnal Ekonomi Janavisi, Vol. 10. No. 3b, Desember 2007: 36-383*
- Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul. 2009. *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gremler, Dwayne D. and Kevin P. Gwinner. 2008. "Customer-Employee Rapport in Service Relationship," *Journal of Service Research, Vol. 3 (Agustus), pp. 82-104*
- Griffin, Jill. 2008. *Customer Loyalty* (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan). Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Hasyim dan Rina Anindita. 2009. *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta, Penerbit UIEU-University Press.
- Hayes, Bob E. 2008. "Measuring customer satisfaction." *Survey design, use, and statistical analysis methods. 2<sup>nd</sup> Ed.* ASQ Quality Press, Milwaukee, Wisconsin.
- Jefkins, Frank. 2007, *Periklanan, Edisi Ketiga, Cetakan 2*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: PT Mizan Pustaka.
- Kiroyan, Noke. 2006. "CSR Harus Diregulasi?" *Dalam SWA XXII (17):24*. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2006. *Principles of Marketing. 12<sup>th</sup> Ed.* Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip dan Lee, Nancy. 2006. *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for Your Company and Your Cause*. John Wiley & Sons Inc. Hoboken New Jersey.
- Kuntarto, Niknik M. 2007. *Cermat dalam Berbahasa Teliti dalam Berpikir*. Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Mardalis, Ahmad. 2007. "Meraih Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 9. No. 2. Hal. 111-119*
- Nidjo Sandjojo, 2011. *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya, Cetakan Pertama*. Jakarta, Penerbit Pustaka Sinar Harapan.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 dan Penjelasannya*.
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2011. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur), Edisi Revisi, Cetakan Ketiga*. Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Singgih Santoso, 2011. *Mastering SPSS Versi 19*. Jakarta, Penerbit Elex Media Komputindo.
- Sumardy. 2006. "Branded CSR" *Dalam MIX III (10): 14-16*. Jakarta.
- Supranto, J. 2008. *Statistik Teori dan Aplikasi jilid 2*. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Susanto, A.B. 2007. *Corporate Social Responsibility*. The Jakarta Consulting Group Partner In Change. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Penerbit Marknesis, Yogyakarta.
- Wibisono, Yusuf. 2007. *Membedah Konsep & Aplikasi CSR (Corporate Social Responsibility)*. Penerbit: Fascho Publishing, Gresik.
- Zeithaml, V. 2009. *Delivery Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation* (Diterjemahkan oleh Parasuraman dan Berry L.). Free Press Collier Macmillan Publisher, USA.