

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1996). Measuring Brand Equity Across Products and Markets. *California Management Review*. <https://doi.org/10.2307/41165845>
- Buchari, A. (2011). Pemasaran dan Pemasaran Jasa. *Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*.
- Cooper et. al (1988). (2013). Occupational Stress Indicator Management Guide:NFER-Nelson Publishing Company Limited. Oxford. *Oum Library*.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisi Multivariate Dengan Program SPSS 19. *Edisi Kelima Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro*.
- Griffin, R. (2006). Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. In *MIT Press Books*.
- Hasan, A. (2013). Marketing Edisi ke 1. *Media Pressindo: Yogyakarta*.
- Hoeffler, S., & Keller, K. L. (2003). The marketing advantages of strong brands. *Journal of Brand Management*. <https://doi.org/10.1057/palgrave.bm.2540139>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler. (2011). Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. In *Jakarta : Penerbit Salemba Empat*. <https://doi.org/10.1108/00251749110004961>
- Kotler dan Amstrong. (2013). Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I. In *Erlangga*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran Jilid 1. In *Jakarta*.
- Kussujaniatun, S., & Wisnalmawati. (2011). Pengaruh Pengetahuan Produk, Nilai, dan Kualitas yang Dipersepsikan terhadap Kepuasan Pelanggan Mobil Toyota. *Bisma Jurnal Bisnis Dan Manajemen*.
- Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap

- Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. (2009). *Jurnal Manajemen Dan Wirausaha*. <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>
- Rambat Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta. In *Penerbit Salemba*.
- Rangkuti, F. (2003). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. In *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2007). *Perilaku Konsumen Edisi Kedua*. In *PT. Indeks Gramedia*.
- Singarimbun, M. (2006). sofian Effendi. In *Metode Penelitian Survei*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Tjiptono. (2008). *Stratergi Pemasaran*. In *Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. In *Edisi 4*. <https://doi.org/10.3389/fgene.2015.00293>
- Tjiptono, F., & Tjiptono, F. (2012). *Service management: mewujudkan layanan prima / Fandy Tjiptono. ,Service Management: Mewujudkan Layanan Prima / Fandy Tjiptono*. <https://doi.org/10.1519/JPT.0b013e31826e7d33>