DAFTAR PUSTAKA

Adya Atep Barata. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2*. Jakarta : PT Elek Media Komputindo.

Ainur Rofiq (2007), *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-commerce* (Studi Pada Pelanggan E-commerce di Indonesia) Tesis FPS Universitas Brawijaya Malang: tidak diterbitkan

Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta

Bloemer, Josee, Ko de Ruyter, Pascal Peeters, 1998, *Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship Between Image, Service Quality, and Satisfaction* , International Journal of Bank Marketing, Vol 16, Issue 7 Date.

Buttle, Francis. 2007. *Custumer Relationship Management* (Manajemen Hububgan Pelanggan). Bayumedia. Jakarta.

Elvinaro dan Soemirat, Soleh. 2004. *Dasar-dasar Public Relations. Cetakan.*

Ketiga. Bandung: Remaja Rosdakarya. Assegaff, Ja'far H. 1993.

Gaeff, T.R. 1996. *Using Promotional Messages to Manage The Effects of Brand Self Image on Brands Evaluation, Journal of Consumer Marketting,* vol 13, No. 3

Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.

Harrison, Shirley. 2007. *Marketers Guide to Public Relation*. New York: John Willy and Son

Haubl, G. 1996. *A cross-national Investigation of The Effects of Country of Origin and Brand Name on The Evaluation of A New Car, Internasional Marketting Review,* vol.13 No.5

Hays, J., 2011. *Coffee-History, Health and Caffeine*. Available from: http://factsanddetails.com/world.php?itemid=1568&catid=54&subcatid=46. [Accessed 20 Mei 2017]

Herche, J. "*Innovation in Procurement Management"* Journal of the Academy of Marketing Science, hal.451

Hermawan Kartajaya. 2006. Hermawan Kartajaya on *Marketing Mix Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.

Husein Umar. 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Husein Umar, 2004, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Teori Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta : PT. Erlangga. Moleong, Lexy.

Jonathan Sarwono, 2006, *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14*, Andi Offset: Yogyakarta.

Jonathan Sarwono , 2004, *SPSS Versi 12. Teori dan Latihan*, PT.Danamartha Sejahtera Utama: Bandung.

J Supranto, 1998, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi,* AMP YPKM: Yogyakarta.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002). Departemen Pendidikan Nasional Edisi ke-3. Balai Pustaka, Jakarta. Gramedia.

Kanaidi, 2010, *Pengaruh Customer Value dan Corporate Image Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Raya. "COMPETITIVE"Majalah Ilmiah*, Vol 6 No.2 Desember 2010, ISSN : 0216 : 2539.

Kanaidi.2010, *Pengaruh Customer Relationship, Citra Perusahaan, dan Customer Trust Terhadap Loyalitas. "COMPETITIVE" Majalah Ilmiah*, Volume 6 No.2. Desember 2010, ISSN : 0216 – 2539.

Kasali Rhenald, 2003. *Manajemen Public Relations.* Grafiti, Jakarta

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran,* Alih Bahasa Benyamin Molan, Edisi Dua Belas. Penerbit PT.Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1*. Edisi Kesembilan. Terjemahan Drs. Alexandre Sindoro. Jakarta: PT.Indeks.

Lee, Betty Kaman 2004, "*Corporate Image Examined in a Chiriese-Based Contex*t", Journal of Public Relations Research, pp.1-34.

Lin, C.Y., and Chen, M.Y. 2007. *Does Innovation Lead to Performance? An Empirical Study of SMEs in Taiwan. Management Research News*. Vol. 30 No. 2 p.115-132

Luh Ayu Mulyaningsih, I Gst Agung Ketut Gede Suasana. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Ocbc Nisp di Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 1, 2016: 1-30.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Jakarta. : karangan Sutisna.

Nazir, 2011, *Metode Penelitian,* Ghalia Indonesia: Jakarta.

Nur Indriantoro. 2002. *Metodelogi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Cetakan 2. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.

Perdananingtyas, Bestari. (2013). *Analisis Pengaruh Bauran Promosi, Kualitas Layanan dan Corporate Image terhadap Relationship Marketing dan Dampaknya pada Repurchase pada PT Fastfood Indonesia, Tbk* (Studi Kasus: KFC Mall Taman Anggrek). (Skripsi Sarjana). Tersedia di Digital Library Universitas Binus. (2013-1-00340-MN)

Pradipta, Dyah Ayu, Anisha. 2012. *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT. Pertamina (Persero) Enduro 4T Di Makasar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin, Makasar.

Prof. Dr. Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif* dan R&D. Bandung. Alfabeta.

Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2000. *Consumer behavior* : *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran Jilid 1*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L., 1998, *Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : Implication for Further Research*, Journal of Marketing, January ,111:124

Panuju, Redi. 2000. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Ratih, Ida Aju Brahma. 2009. *Pengaruh Kinerja Produk, Pelayanan dan Sumberdaya Manusia terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan PT Asuransi Jiwasraya*, dalam Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol 13, No 2

Satyagraha, H. 2009. *Optimasi Proses Pengolahan dan KaraktersitikProduk serta Penentuan Umur Simpan Beras Ubi Kayu yang Disubtitusi dengan Kecambah Kedelai*. Skripsi Fakultas Teknologi Pertanian, Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Simamora, Bilson, 2008. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto, 2007. *Dasar-dasar Public Relations*. PT.Remaja Rosdakarya, Bandung.

Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan.* Jakarta : Damar Mulia. Pustaka.

Super, D.E. dan Crites, J.O. (1965). *Appraising Vocational Fitness. By Means of Psychological Tests (Revised Edition)*. New York: Harper & Row.

Taff, J Steven dan Sanford Weisberg, (2007), "*Compensated Short Term Conservation Restrictions May Reduce Sale Prices*," The Appraisal Journal.

Tjiptono, Fandi. 2003. *Strategi Pemasaran*. Edisi II. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandi. 2005. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi.* Bandung: Agung Media

Umi Narimawati. , Sri Dewi Anggadini & Linna Ismawati 2011. *Penulisan Karya Ilmiah*. Bekasi: Genesis.

Umi Narimawat. 2008. *Teknik-Teknik Analisis Multivariate untuk Riset Ekonomi.*

Zeithaml, V. A., 1988, *Consumer Perception of Price, Quality, and Value: a Means-end Model and Synthesis of Evidence,* Journal of Marketing, 52, pp. 2-11.

Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1988, SERVQUAL : *A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 64, pp. 12-23.

Zuriah, N. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan* : *Teori-Aplikasi*. Jakarta: Bumi Akasara

(www.topbrand-award.com) Diakses tanggal 4 Maret 2017 pukul 13.00 WIB