

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David.A. (1991). *Manajemen Equitas Merek, memanfaatkan nilai dari suatu merek*. Jakarta: Mitra Utama
- Aaker, David. A. (2009). *Strategic Market Management*, Fouth ed.: John Wiley & Sons, Inc.
- Aaker, DavidA. (2004). *Manajemen Ekuitas Merek*. Terj. Aris Ananda, Jakarta: Mitra Utama, Cet. 2.
- Astuti, Sri Wahjuni dan Cahyadi, I Gde. (2007). *Pengaruh Elemen Ekuitas Merek terhadap Rasa Percaya Diri Pelanggan di Surabaya Atas Keputusan Pembelian Kartu Perdana IM3*. Majalah Ekonomi, Tahun XVII, No. 2 Agustus 2007.
- Brown, G. (1952). *Brand Loyalty: Fact or Fiction?*, Advertising Age, Vol. 23, No. 4, pp 236-245.
- Chitty W. et.al., (2008). *Integrated Marketing Communications*. Australia: Cengage Learning.
- Christine D, Holloway Immy. (2008). *Metode-Metode Riset Kualitatif Dalam Public Relations dan Marketing Communication*. Yogyakarta: Bentang Pustaka.
- Denzin & Lincoln (1994, 2000, 2005, 2011) dalam karya *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. Dikutip oleh John W. Creswell (2013, hlm 58.Edisi ke-3, cet. 1) dalam buku yang berjudul “*Penelitian Kualitatif dan Desain Penelitian Riset*”. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dharmmesta, B.S. (1999). *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.Vol 14 No.3, pp73-88)
- Durianto, D. (2004). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Durianto, Darmadi-Sugiarto-Sitinjak,Toni. (2004). *Strategi Menaklukkan Pasar : melalui riset ekuitas dan perilaku merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Effendy, OnongUchjana. (1993). *Ilmu, Teori & Filsafat Komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Ferrinadewi Erna, (2004), "Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa" jurnal manajemen dan kewirausahaan, Vol, 6, no 2, pp,114-122.
- Ford, K. (2005). *Brands Laid Bare*. London: John Wiley & Sons, Ltd.
- Jefkins, Frank. (2004). *Public relations*. Jakarta: Erlangga.
- Johnson, Craig E & Hackman, Michael Z. (2018). *Leadership: A Communication Perspective*. Waveland Press, inc.
- Kotler, Philip dan Keller, (2007), *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, (2007), *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, (2000). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta: Prehall indo.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- _____,(1997). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (terjemahan Jaka Wasana). Jakarta: Salemba Empat.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kriyantono, Rachmat. (2010). *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana
- _____, (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: disertai contoh praktis riset media, Public Relation, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Kuswarno, Engkus (2009). *Metedologi Penelitian Komunikasi Fenomenologi*
- _____, (2009). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Lki
- Moustakas, Clark. (1994). *Phenomenological Research Methods*. California: Sage Publications
- Newman., W. Joseph., R.A. Werbel. (1973). *Multivariate Analysis of Brand Loyalty for Major Household Appliances*. Journal of Marketing Research. 10 November: 404-9.

- Oliver, Richard L. (1996). *Satisfaction, A Behavioral Perspective on the Customer*. New York: Mc Graw Hill.
- _____, (1996). "The behavioural Consequences of Service Quality" *Journal of Marketing*, Vol, 60,pp,31-46.
- Parasuraman A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry,(1990). "Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press).
- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. (1995). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*.Vol. 49 (fall).
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Tree Press.
- Pawito. (2008). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Lkis Pelangi Aksara Yogyakarta.
- Peter & Olson. (2000;190). *Pengertian Kesadaran Merek*.
- Purwanto.(2007). *Instrumen Penelitian Sosial dan Pendidikan Pengembangan dan Pemanfaatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rachmadi.(1996). *Public Relations*. Jakarta: Gramedia.
- Rakhmat, Jalaludin. (2009). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. (2004). *Manajemen Persediaan Aplikasi di Bidang Bisnis*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Riana G. (2008). "Pengaruh Trust in a Brand terhadap Brand Loyalty pada Konsumen Air Minum AQUA di Kota Denpasar", *Buletin Studi Ekonomi* Volume 13 Nomor 2.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Wiharto, Bambang. (2002). *Peran Mekanisme Agensi, Kepercayaan dan Komitmen dalam Membangun Nilai dan Loyalitas Pelanggan: Prespektif Pemasaran Jasa Relasional. Disertasi. Pasca sarjana Ilmu Manajemen Universitas Indonesia*

Yoo, B., Donthu, N. and Lee S. (2000). "An Examination of Selected Marketing Mix Elements and Brand Equity". *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol. 28 No. 2, pp. 195-211.

