**DAFTAR PUSTAKA**

Aaker, David. 1996. *Building Strong Brands*. New York. Free Pres

Anastasia, Budi Dan Brastoro (2011) “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Dan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening Pada Starbucks Coffee Mall Puri Indah “*Manajemen Pemasaran* Volume 18 No. 2 September 2011

Anung Pramudyo (2012) “Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening (Studi Kasus Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta)”JBMA –Vol. 1, Agustus 2012 ISSN : 2252-5483

Arikunto, S. 2002. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*. Edisi ketiga.Rineka cipta, Jakarta

Auda, Rima Z. 2009. Pengaruh Citra Merek Terhadap Intensi Membeli. Medan: Universitas Sumatera Utara

Baroroh, Ali. (2013) *“Analisis Multivariat dan Time Series”*. PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Anggota IKAPI: Jakarta

Barron, R.M dan Kenny, D.A (1986) The Moderator-Mediator Variabel Distinction In Social Psychological Research. Conceptual, Strattegic, And Statistical Considerations. *Journal Of Personality And Social Psychologi* (6), 13-25

Bayu, Yoestini , Rini dan Mustofa ( 2007:9 ) meneliti “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen(Studi Kasus Pada Perumahan Puri MediteraniaSemarang)”. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*.Volume 4, Nomor 2, Juli.

Beladi, Muhammad Igor dan Bambang (2013) “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Sepeda Motor Merek Yamaha Dari Kalngan Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang)” *Diponegoro Journal Of Management* Vol. 2,No 2 tahun 2013 hal 1-9

Caruana, A. 2002. Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of

Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*. Vol. 36, No. 7/8, pp. 811-828.

Dharmmesta, B.S (1999), “Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti, “*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia,* Vol. 14, No. 3 hal. 73-88.

Dobni, D. & Zinkhan, George M. 1990. In Search of Brand Image: A Foundation Analysis. In: *Advances in Consumer Research* (Eds.) Goldberg, Marvin E., Gorn, Gerald J. & Pollay,Richard WProvo, UT. Association for Consumer Research. 17, pp. 110-110

Durianto,Darmadi Sugiarto & Tony Sitinjak ,2001, *Strategi Menaklukan Pasar: Melalui* *Riset Ekuitas dan perilaku Merek,* Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama

ed.). Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association.

Evawati (2012), “Kualitass produk dan citra merek (brand image) Mc Donald: pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen” *Jurnal ekonomi dan sosia*l, jilid 1, nomor 2, November 2012

Ghozali, Imam. 2007. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Dipenegoro

Hasan, Ali. (2013). *“Marketing dan Kasus-kasus Pilihan”*. CAPS (Center for Academic Publishing Service): Yogyakarta.

Khaihatu, Thomas S. (2012) “Kepuasan Konsumen Yang Dipengaruhi Oleh Kualitas Layanan Dengan *Brand Image* Sebagai Variabel Perantara: Studi Kasus Pada Konsumen Rumah Sakit Swasta Di Kota Surabaya” *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* Vol. 3,No 2 tahun 2012 hal 200-210

Kotler, Philip dan Kevin, Lane Keller.2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. jilid 1. cetakan Gelora Askara Pratama: Jakarta.

Lassar, W. B. Mithal.& A. Sharman (1995). Measuring Customer Based Brand Equity. *Journal Of Consumer Marketing*. Vol. 12 No. 4. pp.11—19

Lubis, Arlina Nurbaity dan Martin (2009) “Pengaruh Harga (Price) Dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSU Deli Medan“ *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol. 2,No 1 tahun 2009 hal 21-24

Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.

Malhotra K. N. (1993). *Marketing Researchan Applied Orientation,* Second Edition Prentice Hall International Inc. New Jersey

Nisrul dan Rina (2008) “Pengaruh Kulaitas Pelayanan Terhadap *Brand Image* Pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSU DR. Pirngandi Di Medan” *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol. 1,No 2 tahun 2008 hal 78-88

Oliver, RL. 1997. Satisfaction: A behavior perspective on The Consumer. USA. McGraww-Hill Companies, Inc

Rangkuty, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama dan STIEE IBII

Ratnawati, Atik (2013) “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap *Brand Image* Pada Pasien Rumah Sakit Ortopedi (Rso) Prof.Dr. Soeharso Surakarta Tahun 2012 “*Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Ekonomi (Bise)* Vol.1 No. 1 Tahun 2013

Sekaran, Uma. (2007). ”*Research Methods For Busines”.* Salemba Empat: Jakarta

Setiawan, Mulyo Budi Dan Ukudi (2007) “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah( Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal)” *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE),*September 2007.

Shimp, Terence A. 2000, *Periklanan Promosi dan Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu,* Alih Bahasa Sjahrial Revyani & Anikarsari Dyah Jakarta: Erlangga

Simamora, Bilson. (2004). *“Panduan Riset Prilaku Konsumen”.* PT. Elex Media Komputindo. Gramedia: Jakarta.

Sugiyono. (2004). *“Metode Penelitian Bisnis”*. Salemba Empat: Jakarta.

Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius (2011). *Service, Quality & Satisfactation.* Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Bisnis*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi

Woods, R.H., & King, J.Z. 2002. *Leadership and Management in the Hospitality Industry* (2nd)