

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaeker dan Biel. 2020. *Manajemen Equitas Merek : memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek*. Penerbit Mitra Utama.Jakarta
- Alexander, L. Biel. (2021). Convertising Image For Into Equity. *Journal of Advertising Research*. Chapter s. California.
- Andreasen, Kotler. 2012. *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Arif Rahman. 2012. *Strategi Dahsyat Marketing Mix For Small Business : Cara Jitu Merontokkan Pesaing*. Transmedia. Jakarta.
- Boush dan Jones (Dalam Kahle dan Kim). 2017.*Manajemen Pemasaran*. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Djaslim, Saladin. 2013. *Instansi Pemasaran*. Penerbit Linda Karya, Bandung.
- Djojuroto, Kinayati. 2016. *Analisis Teks Sastra dan Pengajarannya*. Pustaka. Yogyakarta.
- Figenbaum, Armand V. (2016). *Total Quality Control*. 3<sup>ed</sup> ed 28 . Mc. Graw Hill Inc. NewYork.
- Fandy, Tjiptono, 2012. *Strategi Pemasaran, Edisi III*. Cv Andi Offset.Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Service Marketing : Esensi dan Aplikasi*. Marknesis. Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2020. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Pnerapan, Penelitia*. Andi. Yogyakarta.
- Firmansyah, M. Anang. 2018. *Komunikasi Pemasaran Produk dan Merek (Planning and Strategy)*. Cv Penerbit Qiara Media, Surabaya.
- Garvin, D.A. 2022. *Managing Quality*. The Free Press.NewYork.
- Griffin, Jill, 2022. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga.Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hariyadi, R.D. 2011. *Sistem Analisa Makalah Training. M-Brio Training Body*. Bogor.
- Keller, L. (2012). *How to Manage Brand Equity*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Marketing management*:PT. Prenhelindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Bahasa Indonesia Jilid 1. Tiga Cetakan Raja Wali. Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*.Erlangga: Jakarta.
- Laufer, B. 2014. The Development of L2 Lexis inthe Exprsion of The Advanced Language Learner. *Modern Language Journal Vol 75, Hal 440-448*.
- Lovelock, Christophar, dkk. 2012. *Pemasaran Jasa Jilid 1 Edisi Ketujuh. Terjemah Oleh Dian Wulandari & Devri Bernadi Putera*. Erlangga. Jakarta
- Labeouf. J. P.,Griffith, J.C., & Roberts, D. L. 2016. Faculti and Student Issue With Group Work : What Is Problematic With Colleg Group Assigments and Why?*Journal of Education and Human Development, 5 (1), 13*.
- Neumeir, W. Lawrence. 2019. *The Brand Gap*. New Riders Publishing. NewYork.
- Neuman, W. Lawrence.2013.*Metodologi Penelitian Sosial : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. PT Indeks : Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 2020. A Conceptual Model of Service Quality. *Journal of Marketing Pengukuran Kualitas Pelayanan Studi Kasus Toko Mayang Collection Cabanh Kepanjen Hal : 41-50*.
- Philip Kotler, 2016, *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium jilid 2*.PT Prenhalindo, Jakarta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. PT Prenhalindo, Jakarta.
- Pippers, D. & Rogers, M. 2017. *Managing Customer Exerience and Relationship*. John Willy & Sons. New Jersey.
- Rahman, Chairunisa. 2013. *Strategy Komunikasi Pemasaran*. PT Buraga Asrinusa. Bandung.
- Schiffman, L.G, Kanuk, L.L., *Consumen Behaviour 6<sup>th</sup> Edition*. Publisher . Pranctice Hall. Singapura
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta : Bandung.

- Stanton, William,J. 2012. *Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa : Yohannes Lumarto*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sangadi, E.M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis disertai : Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Suprpto, Haddy. 2017. *Metodologi Penelitian Untuk Karya Ilmiah*. Bosyen Publishing : Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Manajemen : Mewujudkan Layanan Prima*.Andi Offset, Yogyakarta.
- Tu, Ye, Te, and. Hsiao-Chen. 2012. “ Cororate Brand Image and Customer Satisfaction on Loyalty : an Emiciral Study of Starbuck Coffe in Taiwan”.*Journal of Social and Develoment Science* 3(1) : 24-32.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Serqual. QFD*.PT Indeks, Jakarta.
- Widdoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*., Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry. 2013. *Delivering Quality Service : Balencing Customer Preception and Expactation*. The Free Press. London.