

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variabel Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 6, 1173-1182.
- Fathoni, M., & Astuti, R. D. (2015). Pengaruh Consumer Brand Identification terhadap Brand Loyalty dan Brand Advocacy pada Produk Smartphone Samsung.
- Fornell, C. (2009). Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Finding From Sweden. *Journal of Marketing*, Vol 58, 53-66.
- Fullerton, G. (2011). Creating advocates: The roles of satisfaction, trust and commitment. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 92-100.
- Gazalie, J. (2015). Pengaruh Elemen Brand Association terhadap Brand Advocacy dimediasi oleh Self-Brand Connection pada City Branding Kota Batu "Shining Batu". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Horward, D., & Kerin, R. (2013). A Surname Brand Effect Explanation for Consumer Brand Preference and Advocacy. *Journal of Product & Brand Management Vol. 22 No.5/6*, 362-370.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2014). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung.
- Indrawati. (2015). *Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Bandung: Aditama. Bandung: Aditama.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Review, Student Value Edition (15th Edition)*.
- Kotler, P., Keller, & Lane, K. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13*. Erlangga.
- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Lawer, C., & Knox, S. (2006). Customer Advocacy and Brand Management. *Journal of Product & Brand Management, Volume 15, Issue 2*, 121-129.
- Lee, J.-S., Kim, S., & Pan, S. (2013). The Role of Relationship marketing investments in customer reciprocity. *The Relationship Investment*.

- Mullins, J. W., & Walker, O. C. (2013). *Marketing Management: A Strategic Decision - Making Approach*. McGraw-Hill.
- Neolaka, P. D. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik untuk Perkuliahan, Penelitian Mahasiswa Sarjana dan Pascasarjana*. Rosda.
- Nurafni. (2015). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Swalayan Smart Pasir Pengaraian. *Skripsi Universitas Pasar Pengaraian*.
- P.O, D. J., & Achyar, A. (2013). Analisis Pengaruh Consumer Brand Identification Terhadap Loyalitas dan Advokasi Merek studi kasus konsumen Hypemarket di Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi dan Tangerang.
- Park, W. C., Maccins, D. J., & Priester, J. (2006). Beyond Attitudes: Attachment and Consumer Behaviour. *Forthcoming in Seoul National Journal*, 12, 3-36.
- Parrott, G., Danbury, A., & Kanthavanich, P. (2015). Online Behaviour of Luxury Fashion Brand Advocation. *Journal of Fashion Marketing and Management Vol. 19 No. 4*.
- Paswan, A. K., & Sharma, D. (2004). Brand-country of origin (COO) knowledge and COO image: investigation in an emerging franchise market. *Journal of Product and Brand Management Vol. 13 Issue: 3*, 144-155.
- Perreault, W. D., Cannon, J. P., & McCharty, E. J. (2014). *Basic Marketing: A Marketing Strategy Planning Approach*. McGraw-Hill Education.
- Prakarsa, L. M., & Tarigan, J. (2016). Pengaruh Kepuasan terhadap Kinerja Keuangan melalui Loyalitas pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Berbagai Sektor Perusahaan di Indonesi. *Business Accounting Review Vol.4, No.1* , 362-372.
- Pratiwi, S. A. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Behavioral Intentions Dengan E-Satisfaction sebagai Mediator (Studi Pada Kriya.co.id).
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmawati, M. (2012). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Honda Vario).
- Rahmawati, Y., & Suminar, B. (2014). Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Word of Mouth pada Pelanggan Honda Motor di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 15-30.
- Riduwan, & Kuncoro, A. E. (2011). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Anlisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Sallam, M. A. (2014). The Effect of Brand Identification on Brand Love and Purchase Decision Making: The Role of WOM. *International Business Research; Vol 7, No 10*, 187-193.
- Saputra, & Ariningsih. (n.d.). Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Volume 10 No 1*.

- Sarjono, Haryadi; Julianita, Winda;. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, J. (2012). *Metode Riset Skripsi: Pendekatan Kuantitatif Dengan SPSS*. Jakarta: Elexmedia Komputindo Jakarta.
- Sharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Manual & SPSS*. Jakarta.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudaryono, D. (2014). *Perilaku Konsumen: Dalam prespektif pemasaran*. Yogyakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sudaryono, D. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Statistika Untuk Peneltian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2011). *Riset Bisnis dengan Analisis Jalur SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Sunyoto, D. D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Centre of Academic Publishing Service).
- Suryadi, D. (2015, Juli 27). Merek-Merek Unggulan Asli Indonesia. *SWA: TOP 250 INDONESIA ORIGINAL BRANDS 2015*, pp. 44-54.
- Suryadi, D. (2016, Mei 26). Merek-Merek Lokal Digdaya Di Negeri Sendiri. *SWA: TOP 250 INDONESIA ORIGINAL BRANDS 2016*, pp. 26-39.
- Suryadi, D. (2017, Juli 16). Merek-Merek Lokal Disergap Lesu Darah. *SWA: TOP 250 INDONESIA ORIGINAL BRANDS 2017*, pp. 26-39.
- Susanta, Alhabsji, T., Idrus, M., & Nimran, U. (2013). The Effect of Relationship Quality on Customer Advocacy: The Mediating Role of Loyalty. *Journal of Business and Management*, 41-52.
- Vinna Sri Yuniarti. SE, M. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Pustaka Setia.
- Widyastuti, Y., & Wahyuati, A. (2014). Analisis Pengaruh Relationship Marketing Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 6*.
- Winer, R. (2013). A Framework for Customer Relationship Management. *Management Review. USA. Vol. 43. No.4* , 89-106.

- Yuniati, T. (2013). Pengaruh Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Honda terhadap Citra Perusahaan PT AHM. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol.2 No.12*, 15-30.
- Zeithaml, V. A., Berry, L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 21 No. 1, 1-12.