

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi 2010). Jakarta: PT Rineka Cipta
- Aydin, Serkam & Ozer, Gokham. (2005). *European Journal of Marketing. The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in The Turkish Mobile Telecommunication Market*, 39(8), 910-925
- Gronroos, Christian. (1984). *European Journal of Marketing. A Service Quality Model and its Marketing Implications*, 18(4), 36-44
- Hidayatullah, Syarif. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas di Bank BNI'46 Cabang UIN, Ciputat*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Jakarta: diterbitkan.
- Irawati, Nisrul & Primadha, Rina. (2007). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image Pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Piringadi di Medan*, 2(1), 78-88
- Keller, Kevin Lane. (2008). *Strategic Brand Management : Building, Measuring and Management Brand Equity 3rd Edition*. Upper Saddle River. New Jersey: Prentice Hall
- Kim, Hong.B & Kim, Woo.G. (2004). *Tourism Management. The Relationship Between Brand Equity and Firm's Performance in Luxury Hotels and Chain Restaurants.*, 26(1), 549-560
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (Edisi Ketiga Belas). Terjemahan Bob Sabran,MM. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. Edinburgh Gate: Pearson Education.

- Lubis, Rafika.Z. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek Pada Poliklinik RS. Haji Medan*. Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara: diterbitkan
- Malik, Muhammad.E er all. (2011). *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Reseachr In Business. Impact of Service Quality on Brand Image: Empirical Evidence from Hotel Industry*, 3(3), 630-636
- Mustafidah, Tukiran Taniredja Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta
- Pradini, Adhi.L.W. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image Terhadap Minat Beli Ulang Pada Restoran Kentucky Fried Chicken (KFC) di Salatiga*, 13(2), 46-53
- Pradipta, D.A.A . (2012). *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT Pertamina (PERSERO) Enduro 4T di Makassar*. Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Hasanudin Makassar: diterbitkan
- Putritamara, Jaisy.A et all. (2012). *Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Brand Image pada Rumah Makan Ayam Goreng di soekarno-hatta, Malang*, 11(1), 23-32
- Ratnawati, Atik. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Brand Image Pada Pasien Rumah Sakit Ortopedi (RSO) PROF.DR. Soeharso Surakarta*, 3(3), 76-84
- Riduwan & Kuncoro, Engkos, Engkos Achmad. (2010). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- S.A, Surachman, (2008). *Dasar-dasar Manajemen Merek*. Malang: Bayumedia Publishing
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat

- Sarwono, Jonathan dan Martadiredja, Tutty. (2008). *Riset Bisnis untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: ANDI
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods For Business* (Edisi Keempat). Jakarta Selatan: Salemba Empat
- Simamora, Bilson. (2008). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. (Cetakan Ketiga). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Simanjuntak, Eric.M. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek rumah Sakit Umum Herna Medan*. Skripsi Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan: diterbitkan.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2012). *Teori Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Wijaya, Tony. (2012). *Praktis dan Sempel Cepat Menguasai SPSS 20 Untuk Olah dan Interpretasi Data*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka
- Zeithaml, Valarie.A et all. (2009). *Service Marketing (Fifth Edition)*. New York: McGraw-Hill International Edition.