

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker David. A, dan Joachimstahler 2010,*Manajemen Ekuitas Merek*, (alih Bahasa; Aris Ananda. Edisi III, MitraUtama, Jakarta
- Aaker, David A. 1991, *Managing Brand Equity: Capitalizing On The Value Of A Brand Name*, New York: The Free Press
- Arnould, Price & Zinkhan, 2005 *Consumers* McGraw, Hill 2nd Edition
- Ariani, D. Wahyu 2009, *Manajemen Operasi Jasa* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Assael H. 2001 *Consumers Behavior and Marketing Action Edisi 3* Kent Publishing Company, Boston Massachusetts, AS
- Basu Swastha. 2000 *Azas-azas Marketing* Liberty, Yogyakarta, 2000
- Basu, Swastha, Irawan. 2008 *Manajemen Pemasaran Modern* Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas, Yogyakarta: Liberty Offs
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2000 *Manajemen Barang Dalam Pemasaran BPFE*, Yogyakarta
- Bilson, Simamora. 2011 *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Cannon, Joseph P, William D. Perreault, Jerome McCarthy 2008 *Pemasaran Dasar Edisi 16 Pendekatan Manajerial Global Buku 2* Salemba Empat, Jakarta
- Doyle, Peter and John Saunders, 1985 *The Lead of Marketing Decision* "Journal of Marketing Research" Edisi 22th
- Duwi Priyatno, 2012 *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik Dengan Statistik* Yogyakarta
- Fendy, Tjiptono, 2008 *Manajemen Jasa* Andy Offset, Yogyakarta Fandy,
- Tjiptono, 2011 *Pemasaran Jasa* Bayumedia, Malang Ferrinadewi, 2011
- E. Merek dan Psikologi Konsumen*. Graha Ilmu, Jakarta
- Freddy Rangkuti, 2013 *Customer Service Satisfaction & Call Centre : Berdasarkan ISO 9001*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utam.
- J. Supranto dan H. Nandan Limakrisna, 2007 *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis* Mitra Wacana Media Jakarta
- Joseph P. Cannon, et.al, 2009 *Pemasaran Dasar 2* (Salemba Empat, Jakarta

- Kasali, Rhenald 1992 *Manajemen Periklanan Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia* Pustaka Utama Grafiti, Jakarta
- Keller, Kevin Lane. 1998 *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. (New Jersey: Prentice-Hall, Inc
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007 *Manajemen Pemasaran* PT Indeks, Jakarta Edisi Kedua Belas, Jilid 2, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan,
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2008 *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga, Jakarta Edisi 12 jilid
- Kotler, Philip & Gary Armstrong, 2014 *Principle Of Marketing* (New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009 *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip 2004 *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Larry Percy and Richard Rosenbaum-Elliott, 2012 *Strategic Advertising Management* Oxford University Press
- McCarthy, Jerome, E.; Perreault, William D, 2003 *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi kelima Alih Bahasa : Agus Darma. Jakarta : Erlangga
- Olson, J.C. 2013 *Consumer Behavior Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*, Edisi ke-4. Jilid 1. (Jakarta: Penerbit Erlangga)
- Purwanto Suharyadi, 2011 *Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern* Jakarta : Salemba Empat
- Rangkuti, Freddy, 2002 *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ratri, Lutiary Eka, 2007 *Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) Operator Seluler dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler di Fakultas Ekonomi Reguler Universitas Diponegoro* (Universitas Diponegoro, Semarang
- Rambat Lupiyoadi, dan A. Hamdani, 2006 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Sérgio Tenreiro de Megalhães, Hamid Jahankhani, Ali G. Hessami (Eds.), 2010 *Global Security, Safety, and Sustainability* Springer – Verlag Berlin Heidelberg
- Silaen, Sofar, dan Widiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis* IN MEDIA. Jakarta

- Sitinjak, Tony, Tumpal. J.R.S,2005,*Pengaruh citra merek & sikap merek terhadap ekuitas merek*(Jurnal Ekonomi Perusahaan. Vol. 12, No. 2, PP. 166-180, Jakarta
- Sugiyono 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*,(Alfabeta,Bandung
- Sulastiyono, Agus,2011 *Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*Alfabeta
- Sunyoto, Danang 2011 *Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Stretgi dan Kasus*. (Yogyakarta :CAPS
- Taylor & Francis Group,2016 *Innovation and Best Practices in Hospitality and Tourism Research* London, UK: CRC Press
- Taylor & Francis Group,2015 *Theory and Practice in Hospitality and Tourism Research* London, UK: CRC Press
- Philip Kotler dan AB 2001 *Manajemen Pemasaran Indonesia*, Jilid Iic. (Jakarta: Salemba empat
- Fajarmanado.com, *Hati-hati Alfamart menjual permen yang sudah rusak*,2017 (<http://fajarmanado.com/hati-hati-alfamart-menjual-permen/>)
- Surabaya Tribunnewa.com *Tertipu iklan promo Alfamart*. 2012 (<https://surabaya.tribunnews.com/2012/05/23/tertipu-iklan-promo-alfamart>)
- www.kompas.com *Waspada trik-trik kecurangan di Alfamart* , 2013 (https://www.kompasiana.com/pejantan99/waspada-trik-kecurangan-di-alfamart_556b6cd1957e61bc75709690)
- www.detik.com *Kecewa layanan pegawai Alfamart yang kurang ramah*, 2018 (<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3833220/kecewa-layanan-pegawai-alfamart-yang-kurang-ramah>)