**DAFTAR PUSTAKA**

Aaker DA, 2011, *Manajemen Ekuitas Merek*, New York, Terj. Andrologi, Name. Free Press: New York

Andreassen T.Waisheng, Lindestad B, 2018. *Customer loyality and complex service: The impact of corporate image on quality, customer satifaction and loyaliti for customers with varying degrees of service expertises.* Int.Terj.Indrianto.

Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta

Buchori Alma 2012, *Manajemen Pemasaran,*Jakarta : Bumi Aksara

Chang, et.al, 2018, *Pentingnya Ekuitmen Merek*. Asia Pasific, Terj.Antonio, Jakarta : Bumi Aksara.

Davidoff, 2014, *Manajemen* *Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba Empat : Jakarta.

Darianto, et.al,2012. *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*, Edisi Kedua. Jakarta: Mitra Wacana Media

Dicther, Seaton, A.V & Benner. 2015. *The Marketing of Tourism Product: Concepts, Issues, an Cases*, London: International Thomson Business Press. Terj.Handoko.

Ghozali Imam. 2013. “*Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*”/ Semarang, Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.

Giddens, 2010, *Loyalitas Merek Suatu Produk,* Jakarta : Bumi Aksara

Griffin Jill, 2015, . *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.

Kartawan, 2013, *Manajemen Pelayanan Publik,* Jakarta : Bumi Aksara

Kartajaya, Hermawan. 2017. *Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Terj. Dari Zaithaml dan Bitner, Bandung: Mizan Pustaka.

Koentjaraningrat, 2011, *Penelitian Suatu Pengantar,* Jakarta : Rineka Cipta.

Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. “*Principles of Marketing*” (14th edition).Pearson, New Jersey.

Kotler, Philip dan Keller. 2012, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2, PT. Indwks, Jakarta.

Kotler, M. 2014, *Manajemen Personalia,* Jakarta : Bumi Aksara.

Malhotra, Naresh K, 2011. *Marketing Research: An Applied Orientation,* Third Edition, Prentice Hall International Inc, New Jersey. Mamoun N. Akroush, Luai E. Jraisat, Dina J. Kurdieh, Ruba N. AL-Faouri, Laila T. Qatu, “Tourism service quality and destinationloyalty – the mediating role of destination image from international tourists’ perspectives”, Vol.71 Issue: 1, pp.18-44.

Manurung DSH, 2014, *Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Merek pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati*, Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara

Mudradjat, 2010, *Penelitian Suatu Pengantar,* Jakarta : Rineka Cipta.

Ratri, 2017, *Analisis Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness Terhadap Brand Loyalty dan Dampaknya Terhadap Brand Equity*, Semarang : Bina Ilmu

Rhenal Kasali, 2013, *Pelayanan Masyarakat,* Jakarta : Dep.Dalam Negeri.

Sasimta dan Suki, 2015, *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sitinjak dan Tumpal, 2015, *Dinamika Sosial Ekonomi,* Jakarta : Volume 7 Nomor 2 Edisi November.

Solomon M, *Bamossy G, Askegaard S*, Hogg MK, 2016,

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D.* Bandung: Alfabeta.

Sutisna, 2013, *Manajemen Pelayanan Publik,* Jakarta : Rineka Cipta.

Sutojo, 2014, *Etika Pelayanan Publik,* Jakarta : Bumi Aksara.

Sutisna. 2013. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Remaja Rosdakarya: Bandung.

Sudjana, 2013, *Pengantar Penelitian Statistik,*Jakarta : Rajawali Press.

Tjiptono Fandy, 2011, Strategi Pemasaran, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta. Weisheng Chiu, Shiheng Zeng,

Vanessa Gaffar. 2017. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta