

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Saumi Rustian, "Apa itu Sosial Media", *Unpas*, 1 Maret 2012 [Online]. Available: <https://www.unpas.ac.id/apa-itu-sosial-media/> [Accessed 4 Mei 2017].
- [2] Instagram, "600 Million and Counting", *Instagram*, 21 Desember 2016, [Online]. Available: <https://instagram-press.com/blog/2016/12/21/600-million-and-counting/> [Accessed 4 Mei 2017].
- [3] Parasuman, "*the IUP Journal Management of Research*", 2009.
- [4] P. Kotler dan G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1 Edisi ke 12, Jakarta: Erlangga, 2008.
- [5] Darmadi, Durianto, Sugiarto dan T Sitinjak, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Cetakan XX, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- [6] Mowen, J.C. dan M. Minor *Consumer Behavior*, 5th Ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, Inc, 2008.
- [7] Dharmmesta, B.S., "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3, Pp. 73-88, 2009.
- [8] Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- [9] Musanto, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya", *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No.2, Pp. 123 – 136, 2012.
- [10] A. Henry, *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Edisi Keenam. Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- [11] P. Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I. Edisi ke 13, Jakarta: Erlangga, 2009.

- [12] Crosby dan Taylor. 1983. Dalam Dharmmesta, B.S., "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3, Pp. 73-88, 2009.
- [13] F. Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- [14] F. Tjiptono dan G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi ke 3, Yogyakarta: Andi, 2011.
- [15] F. Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2011.
- [16] W. E. Deming, P. B. Crosby, dan J. M. Juran., *Quality Definition*, America, 2007.
- [17] Goetsch, D.L dan Davis, S, *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc, 2007.
- [18] Parasuraman, A. Zeithaml., Valerie, A., Berry dan Leonard L., "Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No.1, Pp. 12-40, 2008.
- [19] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid 2, Jakarta: Indeks, 2008.
- [20] F. Rangkuti, "The Power of Brand", *Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- [21] A. Basirun, *Pengaruh Brand Awareness, Brand Personality, dan Brand Culture Terhadap Pembentukan Brand Image Pada Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Jakarta*, Jakarta: Skripsi FE Universitas Islam Negeri, 2009.
- [22] A. David A, *Manajemen Ekuitas Merek*, Jakarta: Spektrum, 2007.
- [23] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi ke 2, Yogyakarta: Andi, 2008.
- [24] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- [25] H. Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi 5, Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.

- [26] J. Supranto dan H. Nandan Limakrisna, *Perilaku konsumen & Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Jakarta : Mitra Wacana Media, 2011.
- [27] Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "Pelayanan", *KBBI*, [Online]. Available: <http://kbbi.web.id/pelayanan> [Accessed 7 Juli 2017].
- [28] H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- [29] I. Yunita, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pemasang Iklan di PT. Radar Banten dan Pesaingnya.", *Jurnal Jom Fekon*, vol. 3, p. 1, 2013.
- [30] S. Mey Indarwati, "Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Harga Surat Kabar Harian Kompas Terhadap Loyalitas Merek Pada Masyarakat Pelanggan Harian Kompas.", *Jurnal EMBA*, vol. 4, No. 4, pp. 719-728, 2011.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL