

DAFTAR PUSTAKA

- Albari. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol. 13, No. 1. Hal. 1-13.
- Albari dan Pramudito, A. (2005). Analisa Asosiasi Merek Handphone Nokia, Siemens, dan Sony Ericsson di Kotamadia Yogyakarta. *Jurnal Siasat Bisnis*.
- Andreani, Fransisca. (2007). Analisis Kualitas Layanan Trainee Program Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra pada Industri Hotel Berbintang Lima di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 3 No. 2. Hal. 57-69.
- Aryani, D dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17, No. 2. Hal. 114-126.
- Durianto, D., Sugiarto., dan Sitingjak, T. (2004). *Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gautama, Idris dan Ismail, Ishak. (2009). Brand Association Attributes for Indonesian National Airline. *Jurnal Management & Bisnis*, Vol 8 No. 1.
- Hair, Anderson, Tatham dan Black. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition, Upper Saddle River, New Jersey. Pearson Education, Inc.
- <http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2011/01/13/42-tahun-mandala-terbang-kini-harus-mati/> diakses tanggal 15 Agustus 2011.
- Keller, Kevin Lane. (2008). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Second Edition. Upper Saddle River, New Jersey. Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millenium Edition. Upper Saddle River, New Jersey. Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2008). *Principle of Marketing*, Twelfth Edition. *Prinsip-prinsip pemasaran* (12th ed). (Alih Bahasa) Sabran, Bob. Jakarta: Erlangga.
- Kristianto, A. (2005). *Analisis Pengaruh Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, serta Hubungannya dengan Retensi Konsumen: Studi Mengenai Motor Merek Honda di Jakarta*. Magister Manajemen UI, Jakarta.

- Mursid, M. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nugroho, M dan Sumadi. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. *Jurnal Sinergis, Edisi Khusus on Marketing*. Hal 59-72.
- Porter, Michael.E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. London: The Free Press.
- Porter, Michael.E. (1993). *Keunggulan Bersaing*. Alih Bahasa Agus Dharma, Agus Maulana. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Radji, D. (2009). Hubungan Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis & Manajemen*. Vol. X, No.1. Hal 17-34.
- Rizan, M dan Arrasyid Harun (2005). Analisa Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan, serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor di Bekasi. *Jurnal Siasat Bisnis*.
- Samuel, H dan Foedjiawati. (2005). Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 7, No. 1. Hal 74-82.
- Santoso, Singgih. (1999). *SPSS: Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. (2009). *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS 17*. PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi penelitian untuk Bisnis: edisi 4, buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi penelitian untuk Bisnis: edisi 4, buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Susanto, A.B dan Wijanarko, H. (2004). *Power Branding: Membangun Brand yang Legendaris*. Bandung: Mizan.
- Sutharia, M dan Theodoroes, M. (2004). Analisa Asosiasi Merek Tiga Jenis Sabun Mandi Cair di Surabaya. *Skripsi Universitas Kristen Petra*.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Bandung: ANDI

Widjaja, M, Wijaya, S, dan Jokom, R. (2007). Analisis Penilaian Konsumen terhadap Ekuitas Merek Coffee Shop di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 3, No. 2. Hal. 89-101.

Zeithaml et al., (2009). *Services Marketing*. Fifth Edition. McGraw-Hill International Edition.

Zikmund, W.G. (2003). *Business Research Methods*. Seventh Edition. USA: Thompson South Western.

www.KamusBahasaIndonesia.org diakses tanggal 12 September 2011.

www.bappenas.go.id diakses tanggal 10 September 2011.