

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1991). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. Free Press.
- Aaker, D. A. (1996). *Building strong brands*. Free Press.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Farid Yuniar, N. (2011). *Citra merek dan loyalitas konsumen*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Gandasari, D., & Rachman, F. (2024). Loyalitas pelanggan penyedia layanan internet di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Indonesia*, 12(2), 140–150.
- Griffin, J. (2015). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it* (3rd ed.). Jossey-Bass.
- Handayani, S. (2020). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: Andi.
- Junaedi, M., & Wahab, A. (2023). *Metodologi penelitian sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Keller, K. L. (2013). *Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity* (4th ed.). Pearson.
- Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed., with P. Kotler). Pearson.
- Keller, K. L. (2020). *Consumer behavior and brand image*. Pearson.
- Khoirunnisa, A. A., & Wijayanto, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan IndiHome di Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 55–64.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of marketing* (16th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management* (13th ed.). Pearson.
- Kotler, P. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran jasa: Manusia, teknologi, strategi*. Erlangga.

- Nurchahyo, A., Hidayat, R., & Sari, N. (2023). Brand image and customer loyalty in telecommunication industry. *Jurnal Manajemen*, 15(3), 270–280.
- Octoriviano, F. A., Simarmata, J., Pahala, Y., Setiawan, A., & Saribanon, E. (2022). Pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kargo dan dampaknya atas loyalitas pelanggan pada PT Citilink Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(2), 100–110.
- Pratiwi, S. F. B. T., & Tanjung, Y. (2024). Pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan produk IndiHome PT Telkom Indonesia. *Jurnal Riset Manajemen*, 12(1), 20–30.
- Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. (1990). Zero defections: Quality comes to services. *Harvard Business Review*, 68(5), 105–111.
- Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46–55.
- Roslina. (2010). Pengaruh identitas merek terhadap citra merek. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 330–345.
- Sangadji, E. M. (2014). *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku konsumen: Konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran*. Kencana.
- Sharp, B., & Sharp, A. (1997). Loyalty programs and their impact on repeat-purchase loyalty patterns. *International Journal of Research in Marketing*, 14(5), 473–486.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistian, O. (2011). Citra merek dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 3(1), 30–40.
- Syahputri, L., Ginting, A., & Siregar, M. (2023). Kerangka konseptual penelitian kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(4), 200–210.
- Tabaku, E., & Kushi, E. (2013). Service quality and customer satisfaction in the Albanian banking sector. *International Journal of Marketing Studies*, 5(4), 48–62.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2011). *Service management*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi.