

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2008. *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai dari Suatu Merek*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Penerbit Mitra Utama.
- Ahmad, Naveed, Nadeem Iqbal, Mansoor Ahmad. 2014. Managing Service Quality Customer Loyalty and the Role of Relationship Length. *International Letters of Social and Humanistic Sciences Vol 38*. pp 70-81.
- Balmer. 1995. Corporate Identity and Corporate Communications : Creating a Competitive Advantage. *Industrial and Commercial Training*. 32 (7). pp. 256-262.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2004. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No. 3*, hal. 73-88.
- Dwi, Wahyu Pril Ranto. 2007. Pengaruh Citra Merek, Nilai, Kualitas Persepsian, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empirik pada Pelanggan Pasta Gigi Pepsodent di Yogyakarta). *Jurnal Utilitas*. Vol. XV, No.2. Hal. 241-245.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Gujarati, Damodar. 2009. *Ekonometrics*. Jakarta: Erlangga.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations & Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.)* Terjemahan. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2007. *Principle of marketing (7th ed)*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

- Kotler, P., dan Keller. 2012. *Strategic Brand Management: Building Measuring, and Managing Brand*. Equity. New Jersey. Prantice Hall. Upper Sadle River.
- Knapp, D.E. 2002. *The Brand Mindset*. (Terj.) Yogyakarta: Andi.
- Kim, Young-Ei and Jung-Wan Lee. 2010. Relationship between Corporate Image and Customer Loyalty in Mobile Communications Service Markets. *Africa Journal of Business Management*. Vol. 4(18). pp. 4035-4041.
- Kurniawati, Dewi, Suharyono, Andriani Kusumawati. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 14 No. 2.
- Muhardi. 2015. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Minat Konsumen Industri Perawatan Kulit PT. Natasha Skin Care Cabang Pekanbaru. *JOM*. Volume 2 No.2.
- Mulyadi, Mohammad. 2014. Sosialisasi Ketentuan Jaminan Sosial 2014. *Jurnal Kesejahteran Sosial*. Vol. VI. No. 02/II/P3DI/Januari.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations : Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi perusahaan*. Jakarta:PT. Rajagrafindo persada.
- Purwani, Khusniyah dan Dharmmesta, Basu Swastha. 2002. Perilaku Beralih Merek Konsumen Dalam Pembelian Produk Otomotif. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 17. No.3, 2002, 288-303.
- Mulyadi, Mohammad. 2014. Sosialisasi Ketentuan Jaminan Sosial 2014. *Jurnal Kesejahteran Sosial*. Vol. VI. No. 02/II/P3DI/Januari/2014.
- Rahayu, Sri, 2005, *SPSS Versi 12.00, Dalam Riset Pemasaran*, Alfabeta, Bandung.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Saladin, Djaslim. 2006. *Perilaku Konsumen dan Perencanaan Strategik*. Bandung: Linda Karya.
- Santoso, Singgih. 2005. *Menguasai Statistik di Era Informasi*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

- Supriyadi dan Winda Melanta. 2014. Customer Relationship Management dan Loyalitas Konsumen pada PT Shafira Laras Persada. *SMART – Study & Management Research*. Vol XI, No.2.
- Suryanto. 2009. *Mendesain Logo*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sutalaksana, Dahlan M., dan Ismaill, Chandra. 1993. *Strategi Membangun Citra Perbankan dan Antisipasi Krisis*. Jakarta: International Finance & Banking Institute.
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka.
- Sutiono, Heru Tri dan Surpiko Hapsoro Darpito. 2010. Analisis Citra pada Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta. *Buletin Ekonomi*. Vol. 8, No. 2. hal. 70-170.
- Sutisna, 2002. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Suwandi, Iman Mulyana Dewi. 2007. *Citra Perusahaan: Seri Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Kappa-Sigma.
- Utami, Whidya. 2006. Relationship Effort dan Kualitas Layanan Sebagai Strategi Penguat Relationship Outcomes (Sebuah Tinjauan Konseptual dalam Bisnis Ritel Modern di Indonesia). *Artikel*. Jurusan Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra.
- Weno, PP. 2012. Pengaruh Kesan pada *Website* terhadap Citra Perusahaan dan Minat Beli. *e-journal.uajy.ac.id/523/2/1*.
- Wijayanto, Rizki, Ilhamuddin, dan Ika Widyarini. 2012. Pengaruh Perubahan Citra PT. Pertamina terhadap Kepercayaan Konsumen pada Pelayanan SPBU. *Naskah Publikasi Penelitian*. Universitas Brawijaya.
- Zeithml, V.A. & Bitner, M.J. 1996. *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill International Editions.
- http://www.kompasiana.com/alldie/bpjs-kesehatan-meningkatkan-pelayanan-kesehatan-masyarakat-berbiaya-murah_55ddec16f37e61030af9c6cf.,
- http://www.kompasiana.com/alldie/bpjs-kesehatan-meningkatkan-pelayanan-kesehatan-masyarakat-berbiaya-murah_55ddec16f37e61030af9c6cf
- <http://www.bpjs-kesehatan.go.id>., diakses 4 Mei 2015.