

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, N. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV PUSTAKA SETIA
- Ariffatah, H., & Sudarma, K. (2015). 'Pengaruh Relationship Marketing, Perceived Service Quality, Corporate Social Responsibility Terhadap Corporate Image', *Manajemen Analysis Journal*. Vol.4. Hlm. 258-264.
- Deccasari, D.D. (2015). 'Analisis Banking Service Quality Terhadap Citra Bank Syariah Di Kota Malang', *Jurnal JIBEKA*. Vol.9, No.1, Hlm. 15-22.
- Ferdinand, A. (2011). *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling*, Semarang: Universitas Diponegoro
- Kotler, P., & Keller, KL. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13
- Kurniati, R, R., Suharyono., Hamid, D., & Arifin, Z. (2015). 'The Effect of Customer Relationship Marketing (CRM) and Service Quality to Corporate Image, Value, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty', *European Journal of Business and Management* Vol.7, No.11, Page: 107-120.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lovelock, C., wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi* (7 ed.). (N. I. Sallama, Ed.) Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba 4
- Mandina, S.P., Maravire, C.V., and Masare, V.S. (2014) 'Effectiveness of Corporate Social Responsibility in Enhancing Company Image', *Journal of Applied Business and Economics* Vol.16, Page: 152-170.
- Mardikanto, T. (2014). *Corporate Social Responsibility (Tanggung Jawab Sosial Korporasi)*, Bandung: Alfabeta
- Ningsih, W.A. (2016). 'Pengaruh Penerapan Program Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Citra Perusahaan (Kasus Pada Masyarakat Sekitar Kantor Pusat PT.Perkebunan Nusantara V Pekanbaru)', *Jom FISIP* Vol.3, No.1, Hlm. 1-13.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations*, Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset

- Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Klaten: Pustaka Baru Press.
- Solihin, I. (2012). *Manajemen Strategik*, Bandung: Erlangga
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: GRAHA ILMU
- Sunyoto, D., & Susanti, F. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Merencanakan, Mengelola, dan Membidik Pasar Jasa*, Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Sutojo, S. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*, Jakarta: PT Damar Mulia Pustaka
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012) *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET
- Top Brand Award (2012). Diakses 6 Februari 2017, Dari http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2012_fase_1.
- Top Brand Award (2013). Diakses 6 Februari 2017, Dari http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2013_fase_1.
- Top Brand Award (2014). Diakses 6 Februari 2017, Dari http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014_fase_1.
- Top Brand Award (2015). Diakses 6 Februari 2017, Dari http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015_fase_1.
- Top Brand Award (2016). Diakses 6 Februari 2017, Dari http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_1.