

บรรณานุกรม

- กฤติยา จงเรืองทรัพย์. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้ คุณภาพการบริการที่สัมพันธ์ต่อ
ภาพลักษณ์ของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วย
ตัวเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤษฎา อ่อนสมบุญ. (2551). ความจงรักภักดีและทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อภาพลักษณ์ของ
ซูเปอร์สโตร์ในเขตกรุงเทพมหานคร. *RMUTT Global Business and Economics
Review*, 4(1), 111 – 122.
- กองบรรณาธิการ นิตยสาร Brandage Essential. (2553). *Brand management*. กรุงเทพฯ :
ไทยคุณ-แบรนด์เอจ.
- คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลีด และ ลอเรน ไรท์. (2546). *การตลาดบริการ*, แปลจาก Principles of
Servic Marketing and Management, แปลโดยอดุลย์ จากตรงคุณ ดลยา, จากตรงคุณ
และ พิมพ์เดือน จากตรงคุณ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ วัตติวัช. (2555). *คุณภาพการให้บริการ*. ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน. จาก
http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=11&bookID=1285&read=true&count=true
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2552). การรับรู้คุณลักษณะของเงินเนอเรชั่นวายและแรงจูงใจในการ
ทำงาน: มุมมองระหว่างเงินเนอเรชั่นต่าง ๆ ในองค์กร. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 3 (31),
1 – 25.
- ผุดผ่อง ตริบุบผา. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพของการบริการและความภักดีต่อ
การบริการ*. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2554, 10 มกราคม). "ตรวจแนวรบค้าปลีกเชียงใหม่ ปูพรมขยายสาขารับกำลัง
ซื้ออนาคต." *ประชาชาติธุรกิจ*, 23.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2555). *สู้ไม่ถอย...อย่าอยู่ที่เท้าช้าง.... เดี่ยวโดนช้างเหยียบแบน !!*.
ค้นวันที่ 15 กันยายน. จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=90289>

- ธนาคารกสิกรไทย. (2555). *ความสำคัญของความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)*.
 ค้นวันที่ 15 กันยายน. จาก <http://www.ksmecare.com/>
- ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. (2547, 30 พฤศจิกายน). "สร้างตราสินค้ามีประโยชน์มากขึ้นเพียงใด."
 มติชนรายวัน, 20.
- ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. (2550). *Marketing Insight: เจาะลึก เข้าถึงและรู้ทันการตลาด*. กรุงเทพฯ:
 โอ.เอส. พรินติ้งเฮ้าส์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2551). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ.
 เล่มที่ 2. (พิมพ์ครั้งที่ 14). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ระพีพันธ์ ไพธศรี. (2549). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2549). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีณา โฆษิตสุรังคกุล. (2555). *Customer Loyalty*. ค้นเมื่อ 15 กันยายน. จาก
http://www2.ftpi.or.th/dwnld/pworld/pw42/42_customer_loyalty.pdf
- วัชรพงษ์ สุขวงศ์พล, เรืองเดช เร่งเพียร และวงศ์ธรา สุวรรณิน. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่าง
 คุณภาพการให้บริการกับความจงรักภักดีต่อตราสินค้าของบริษัท ตะวัน แดง สาดแสง
 เดือน จำกัด (สาขาคลองตัน). *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
 อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 3(1), 117 – 129.
- วิเลิศ ภูริวัชร. (2553). *MARKETING is all around!*. กรุงเทพฯ: นสพ. กรุงเทพธุรกิจ Bizbook.
 _____ . (2555). *ระดับความจงรักภักดี*. ค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม. จาก
[http://www.acc.chula.ac.th/index.php?option=com_k2&view=item&id=475:
 ระดับความ-จงรักภักดี&Itemid=158#startOfPageId475](http://www.acc.chula.ac.th/index.php?option=com_k2&view=item&id=475:ระดับความ-จงรักภักดี&Itemid=158#startOfPageId475)
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บั๊คส์.
- ผู้จัดการแผนกจัดซื้อซูเปอร์มาเก็ตท้องถิ่น. (2556). *สัมภาษณ์*, 15 พฤษภาคม.
- Arthur W. Allaway et al. (2011). "Customer-based brand equity, equity drivers, and
 customer loyalty in the supermarket industry." *Journal of Product & Brand
 Management*, 20(3), 190–204.
- Catherine Maria Brumley. (2002). *Creating Loyalty in Relationship Marketing: A
 Descriptive Study of Supermarket Loyalty Programs*. Thesis Submitted to The
 Perley Isaac Reed School of Journalism at West Virginia University.
- Christopher Lovelock and Jochen Wirtz. (2011). *Services Marketing : people,
 technology, strategy*. (7th ed). Prentice Hall : Pearson.

- Kasper Hans, Helsdingen van Piet and Gabbott Mark. (2006). *Services marketing management : a strategic perspective*. 2nd ed. Chichester, West Sussex : John Wiley & Sons.
- Kamoga Muhammad. (2011). *Service Quality and Customer Satisfaction case study of quality supermarket*. A research dissertation submitted in partial fulfillment of the requirement for the award of the bachelors degree of commerce of Makerere University.
- Muhammad Ehsan Malik, Basharat Naeem and Abdul Mohsin Nasir (2011). Hotel Service Quality and Brand Loyalty. *Journal of Contemporary Research in Business*, 3(8), 621 – 629.
- Parasuraman A., Zeithaml V. and Berry L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, (49), 41 – 50.
- Parasuraman A., Zeithaml A.V. and Berry L.L. (1988). SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, (64), 12 – 40.
- Parasuraman A., Zeithaml V. and Berry L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, (67), 420 – 450.