

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, W. Panduan SPSS 17.0 Untuk Mengolah Penelitian Kuantitatif, 2010, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta
- Aurora budi pramashinta, 2011, perbandingan kepuasan konsumen atas kualitas sistem resrvasi onlinepada air asia dan lion air
- Darsono, Licen Indahwati 2005, "Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif Dalam Analisis Loyalitas Pelanggan," Jurnal Administrasi dan Bisnis, Vol.4
- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, 2008, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Jurnal Bisnis & Akutansi, Vol.10, No.1, April 2008, 37-46 (Aulia Danibrata)
- Jurnal Understanding Brand Value : A Review of Price, Performance, equity and Category Dynamics. John Hallward. Ipsos ASI, Inc.
- Keller, Kevin Lane 2002 Strategic Brand Management, United States, Pearson
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane 2006 Marketing Manajemen , 12th ed., New Jersey, Prentice Hall.
- Kotler, philip; and keller, kevin L. 2006. marketing manajemen. 12th ed, pearson keputusan menteri parpostel no KM 94/Hk 103/MPPT/1987
- Kotler, philip; and keller, kevin L. 2009. marketing manajemen. 12th ed, new jersey; prentice hall
- Marc Gobe , 2001, *Emotional Branding*, United States, Allworth
- Robinett 2001. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. *Economics Journal* .<http://economicsjournal.blogspot.com/2011/12/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis. Bandung* : Alfabeta
- Tjiptono, fandy 2006, pemasaran jasa. cetakan kedua. malang. banyumedia publishing.
- Wijayanti, Ari 2008. Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan.