

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A & Kelvin L Keller. 1990. “ *Consumer Evolutions of Brand Extention*”. *Journal of Marketing* 54, Januari, hal. 27-41.
- Adianto, Danung Putra. 2007. “Pengaruh harga, kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa nuansa studio semarang”. Skripsi Fakultas Ekonomi Unnes.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 1999. “Loyalitas pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi peneliti”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, vol. 14, No. 3, 1999, hal. 73 – 88.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2005 “Kontribusi *involvement* dan *trust in a brand* dalam membangun loyalitas pelanggan”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 20 No. 3, 2005 , hal. 287-304.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Icen Indahwati Darsono. 2005. “Kontribusi *involvement* dan *trust in a brand* dalam membangun loyalitas pelanggan” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 20, No. 3.
- Diputra, Yudha Bagja. 2007. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta”. Skripsi Fakultas Ekonomi Unnes.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 . Edisi ke-5 Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2002. *Customer loyalty*. Jakarta: Erlangga. Gudangupil.com. 2010. “Relationship marketing strategi kemampuan jangka panjang”. 13 Januari 2010.
- Nugroho, B.A. 2005. Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS. Yogyakarta Penerbit Andi.

- Suliyanto. 2005. Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran. Bogor: Penerbit Ghalia
- Hadi, Bagus Sulistyo. 2003. “Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan & Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan”. Tesis MM FEUNDIP.
- Hardiawan, Febra dan Imam Mahdi. 2005. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen terhadap Sebuah Merek Rokok (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta)”. *Fokus Manajerial*, Vol. 3, No. 1.
- Indriantoro dan Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian untuk Akuntansi dan Manajemen*, cetakan kedua, BPFE Yogyakarta.
- Karsono. 2007. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol.7, No.1, 2007, hal. 93 – 110.
- Khoe Yao Tung. 1997. “Relationship Marketing Strategi kemampuan jangka panjang”. *Usahawan*, No. 3 th. XXVI Maret, hal 6-10.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran*. Vol. 1, Edisi 7, Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran II : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Edisi 6, Jilid 2, 1994. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2, Jakarta: Salemba Empat – Prentice Hall, Hal . 83 – 92.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi 6, Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.

- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 1996. *Principles Of Marketing*, Seventh Edition, International Editrion, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Leksono, Bagus tri. 2009. “Analisis pengaruh kualit as pelayanan terhadap kepuasan nasabah”. Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.
- Mabruroh. 2003. “Membangun kepuasan konsumen dan ak ses loyalitas”. *Benefit*, Vol. 7 No. 2, Desember 2003, hal. 167 – 175.
- Mouren, Margaretha. 2004. “Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. iii, No. 3, halaman 289-308.
- Mrpendi. 2008. “Berkenalan dengan CRM”. 13 Februari , 2008
- Musanto. 2004. “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan da n Loyalitas Pelanggan. Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya”. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, September 2004, hal. 123 – 136.
- Nuraini. 2009. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Nurbiyati, Titik. 1998. “Relationship marketing sebagai suatu strategi untuk meningkatkan keuntungan jangka panjang. *Kajian Bisnis*, No.14, Mei – September 1998, hal. 131-139.

- Prabowo, Nur. 2000. "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi usaha menciptakan kepuasan pelanggan (studi empiris pada sidorejo rarm karangawen demak)". Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Presetyo, Agus. 2008. "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada pt supra raga transport cabang smg)". Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Purnomo, Sugeng Dwi. 2008. "Analisis Pengaruh Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan Retoran Fatst Food pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Citraland Mall Semarang". Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Ramadania. 2002. "Kepercayaan dan komitmen sebagai perantara kunci relationship marketing dalam membangun loyalitas survey pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Surabaya". *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2, No. 1.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring customer satisfaction : Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kualitas pelanggan*, Edisi keempat, cetakan kesatu, Jakarta: gramedia pustaka utama.
- Riana, Gede. 2008. "Pengaruh trust in a brand terhadap brand loyalty pada konsumen air minum aqua di kota denpasar". *Buletin studi ekonomi*, Vol. 13, No. 2, 2008, hal. 184-202.
- Rullastuti, Mega Febriana Sari. 2007. "Analisis pengaruh product, price, place dan promotion terhadap resistensi sikap konsumen sepeda motor merek Honda di kota semarang". Skripsi Fakultas Ekonomi Unnes.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.

Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2001. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Persada. Vandayuli, Riorini Sri. 2003. “Kepercayaan pembeli terhadap perusahaan pemasok dalam hubungannya dengan antisipasi pembelian di waktu yang akan datang”. *Media Riset Bisnis & Manajemen*, Vol 3, No.2, 2003.