

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1991). *Managing Brand Equity*, The Free Press: New York.
- Aaker, D. A. (1996). *Building Strong Brands*. New York: The Free Press.
- Aaker, D. A. (1997). *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Spektrum.
- Alma, B. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Arnold, J. (2005). *Work Psychology: Understanding Human Behaviour in the Workplace*. 4th Edition. Prentice Hall.
- Arnould, J., Price, L. L., dan Zinkhan, G. M. (2002). *Customer*, 2nd ed., McGraw-Hill Irwin, Boston,. MA.
- Astuti., dan Cahyadi. (2007). Pengaruh Elemen Ekuitas Merek Terhadap Rasa Percaya Diri Pelanggan di Surabaya Atas Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Majalah Ekonomi*, Tahun XVII, No.2 Agustus 2007.
- Bastian, Danny Alexander. (2014). Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 2, No. 1, Hh. 1-9.
- Bateman., dan Snell. (2008). *Manajemen: Kepemimpinan dan Kolaborasi dalam Dunia yang Kompetitif*, Alih Bahasa Chriswan Sungkono dan Ali Akbar Yulianto. Jakarta: Salemba Empat.
- Bennett, J. E. (2006). "Antimicrobial Agents: antifungal Agents. *Goodman & Gilman's The Pharmacological Basis Of Therapeutics*". Edisi 11.
- Cooper, D. R., dan Schindler, P. S. (2011). *Business Research Methods*. Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Dharmmesta, B, S. (1999). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konsep-tual sebagai Panduan bagi Penalty, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3. Pp. 73-88.
- Dharmmesta, B, S. (2003). Sikap dan Perilaku Konsumen Dalam Pemasaran : Sebuah Tinjauan Sosial Kognitif, *Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha*. No. 9.
- Dharmmesta, B, S. (2011). *Manajemen Pemasaran "Analisa perilaku konsumen"*, Edisi pertama cetakan ketiga. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

- Drucker, P. F. (2007). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, Effendi.
- Durianto, D., Sugiarto., dan Budiman. (2004). *Brand Equity Ten*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dolak, D. (2004). “*Building a Strong Brand: Brands and Branding Basics*”, 2004.
- Engel, F. J., Blackwell, D. R., & Miniard, W. P. (1995). *Comsumer Behavior*, jilid 2. Jakarata: Binapura Aksara.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ferrinadewi, E. (2005). *Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya*. <http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/request.php?PublishedID=MAN05070203>, dikunjungi 5 maret 2017.
- Giese., and Cote. (2000). *Human Resource Management* (Terjemahan Benyamin Molan). Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, I. H. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. H. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. H. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halstead Diane, David Hartman, and Sandra L. Schmidt. (1994). Multisource Effects on the Satisfaction Formation Process. *Journal of the Academy of Marketing Science* 22 (Spring).
- Hogan, S. (2007). *Employess and Images: Bringing Brand Image to Life*. 2nd Annual Strategic Public Relations Conference. Chicago: Lippincot Mercer.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (1999). *Prinsip- Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2006). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Kedua belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler., dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

- Kumar, C. (2002). “Aplikasi E-learning dalam Pengajaran dan pembelajaran di Sekolah Malaysia”, 2002.
- Manurung. (2009). “Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek pada pengguna kartu pra-bayar simpati”, 2009.
- Mardalis. (2005). “Meraih Loyalitas Pelanggan”, vol. 9, No. 2.
- Mittal., dan Lassar. (1998). Why Customers switch? The dynamics of satisfaction versus loyalty, *The Journal of Services Marketing*, Vol. 12, No. 3, pp. 177-94.
- Mowen. (1995). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: karangan Sutisna.
- Mowen., dan Minor, M. (1998). *Consumer Behavior*. Jakarta : Erlangga.
- Mowen., dan Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga.
- Oliver, Richard, L. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer. New York: *McGraw Hill Companies, Inc.*
- Oliver, Richard, L. (1999). Whence Consumer Loyalty, *Journal of Marketing.*, Volume 63 Special Issue, pp. 33-44.
- Peter, J. Paul & Jr. James H. Donnelly. (2007) *Marketing Management: Knowledge and Skills*. New York: McGraw-Hill
- Plunkett, Warren R., dkk. (2005). *Management: Meeting and Exceeding Customer Expectations*, Edisi 8. USA: Thomson South-Western Co.
- Plummer, J., Steve., Taddy., and Robert, B. (2007). *The Online Advertising Playbook*. New Jersey: John Wiley & Sons, inc.
- Pramono, dan Rusdiansyah, A. (2008). *Analisa Pola Penggunaan kartu Prabayar Telepon Seluler untuk Konsumen Mahasiswa dengan Metoda Markov Chain*.
- Rangkuti, F. (2003). Measuring Costumer Satisfaction, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-JP. Jakarta. *PT.Gramedia Pustaka Utama*: Jakarta.
- Rangkuti, F. (2004). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. *PT. Gramedia Pustaka Utama*: Jakarta.
- Ratri. (2007). Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) operator Seluler Dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler Di Fakultas Ekonomi Reguler Universitas Diponegoro Semarang, Fakultas Psikologi, *Universitas Diponegoro*: Semarang.

- Riana, G. (2008). Pengaruh Trust In a Brand Terhadap Brand Loyalty pada Konsumen Air Minum Aqua di Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*. Vol 13/2:3-6.
- Rizan, M., Saidani, B., dan Sari, Y. (2012). Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Teh Botol Sosro. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol. 3, No. 1, 2012.
- Sahiraliani, D. (2010). "Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kepuasan Merek terhadap Loyalitas Merek Blackberry", 2012.
- Saladin. (2006). *Manajemen Pemasaran*, Edisi IV. Bandung: Linda Karya.
- Schiffman., dan Kanuk. (2004). *Perilaku Konsumen*, Edisi Ketujuh. Jakarta: PT. Indeks.
- Schiffman., dan Kanuk. (2011). *Persepsi Kualitas, Consumer Behavior*. New Jersey: Perason Prestice Hall.
- Setiadi, N. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Shihab, M, S., dan Sukendar, A. (2009). Pengaruh Brand Trust dan Brand Equity Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus Produk Tes Widal Merek. *Jurnal Muchsin Saggaff Shihab dan Ananto Sukendar*.
- Shimp, T. (2007). *Periklanan Promosi (Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu)*. Jilid I, edisi Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Simamora. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simamora. (2011). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesepuluh. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia.
- Surmawan, U. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Ghalia.
- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Ghalia.

- Suryani, T. (1998) Nilai Strategik Kesetiaan Pelanggan, Perkembangan Konsep dan Implikasi Manajemen, *Usahawan* no. 09 Th XXVII, September 1998.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publisng.
- Umar, 2000, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Wilkie, William L. 1994. *Customer Behavior (Third Edition)*. New York. Jhon Wiley & Sons, Inc, s.
- Zeithaml., dan Bitner. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The firm*. New York: Mc. Graw Hill.

