

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker A David. (1997). *Ekuitas Merek*. Edisi Indonesia. Jakarta : Mitra Utama.
- Aaker, D.A, V.Kumar, George S. Day, (2004), “*Marketing Research*”, *eight edition*, John Wiley and Sons, Inc.USA.
- Ambler, Tim, C.B Bhattacharya, “ *Relating Brand and Customer Persepective on marketing Managemen,*”*Jurnal of Service Research*, Vol 5
- Asep Hermawan. (2006). *Kiat Praktis Menulis Skripsi, Tesis, Disertasi*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- BambangWiharto,(2002). *Peran Mekanisme Agensi, Kepercayaan dan Komitmen dalam Membangun Nilai dan Loyalitas Pelanggan: Perspektif Pemasaran Jasa Relasional*. Disertasi.Pascasarjana Ilmu ManajemenUniversitas Indonesia
- Buchari Alma. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Cooper,R.G (2003), *The dimensions of new product success and failure*, *Jurnal of Marketing*, Vol 43 (summer), pp. 93-103.
- Darmadi Durianto & Sugiarto Sitinjak. (2004). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Equitas dan Perilaku Merek*.Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Darmmesta, Basu Swasta. (1999). “*Loyalitas Pelanggan. Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti*”. *JurnalEkonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol 14/3: 73-88.
- Engel James, Blackwell Roger, Miniard Paul, (1995), *Perilaku Konsumen* edisi ke enam jilid 2, Jakarta: PT Binarupa Aksara.
- Erna Ferrinadewi, (2004) “*Pengaruh threat emotion konsumen dan kepercayaan merek pada keputusan pembelian produk*” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.Vol.6/1:5-7
- Erna Ferrinadewi,.(2008). *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Fandy Tjiptono,. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fandy Tjiptono, (2005), *Brand management & Strategy*, ANDI : Yogyakarta
- FreddyRangkuti, (2002)*The Power of Brands, Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*. Jakarta:Gramedia Pustaka.
- Freddy Rangkuti. (2004). *The Power of Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gede Riana, (2008). .”*Pengaruh Trust brand terhadap loyalty brand*” *Buletin Studi Ekonomi*.Vol 13/2: 3-6
- Griffin, Jill, (2005), *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetian Pelanggan*, Erlangga, Jakarta

- Handi Irawan, (2003). *Indonesian Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alex MediaComputindo.
- Harun Al Rasyid, (1994), *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*, Bandung: Universitas Padjadjaran
- Hermawan Kartajaya. (2004).*Marketing in Venus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Husein Umar. (2002). *Metode Riset Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Irawan & Faried Wijaya M, (1996), *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lau, Geok Then and Sook Han Lee. (1999). “*Consumers Trust in a Brand and the Link to Loyaltitas merek*”.*Journal of MarketFocused Management*.
- Malhotra, Naresh K. (2004). *Marketing Research : An Applied Orientation*, Pearson education, Inc., Fifth Edition, New Jersey, USA
- Marcelia, Susan. (2005). *Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Nilai Jasa Pendidikan Tinggi dengan Kepercayaan Mahasiswa sebagai Variabel Antara*. Jurnal Seminar Nasional. Universitas Kristen Maranata. Bandung
- Mittal, Banwari dan Walfried M.Lassar. (1998). *Why do Customer Switch? The Dynamics of Satisfaction versus Loyalty*.*The Journal of Service Marketing*. Volume 12 No.3, pp. 177-194.
- Mohammad Nasir, (2003). *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Morgan, Robert M dan Shelby D. Hunt. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*. 58., 20-38
- Mowen. John C / Michael Minor. (2001). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Peter, J.P. dan Olson, J.C. (2006).*Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta : PT. Erlangga
- Riduwan. (2005). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Alfabeta: Bandung
- Riduwan, Engkos Achmad. (2006). *Analisis Jalur*. Alfabeta. Bandung
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods For Business*. Salemba Empat. Jakarta
- SinggihSantoso, (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametris*. Jakarta: PT. Elex Media Computindo

- Singh, Jagdip, and Deepak Sirdeshmukh. (2000). *Agency and Trust Mecanism in consumer satisfaction and loyalty Judgement*. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol 28No.1. pp150-167.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Soehandi, Agus W, (2005), “*Effective Branding: Konsep dan Aplikasi Pengembangan Merek yang Sehat dan Kuat*”, Bandung: Quantum Bisnis dan Manajemen
- Surakhmad, W (1998). *Pengantar Penelitian Ilmiah (Dasar Metode Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Suharsimi Arikunto, (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Rineka Cipta, Jakarta
- Suharsimi Arikunto, (2008). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Temporal, P. (2002), *Branding in asia: The Creation, development, and management of Asian Brands for the Global Market*. Singapore: Jhon Wiley & Sons (Asia) Pte Ltd.
- Ulber Silalahi. (2006). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Universitas Parahyangan Press.
- Zikmund, William G. (2003). *Exploring Marketing Research 8<sup>th</sup> Edition*. USA, Ohio: South Western, A Division of Thomson Learning.

#### **JURNAL**

- Anderson, Eugene W., & Fornell Claes. 2000. “*Foundation of the American Customer Loyalty Index*”, *The TQM Magazine*, Vol.11, No.7, pp. 869-882.
- Athanassopoulos, Antreas D, & Iliakopoulos, Anastasios. 2003. “*Modeling Customer Loyalty In Telecommunications: Assesing The Effects of Multiple Transaction Points On The Perceived Overall Performance Of The Provider*”, *Production and Operations Management Society*, Vol 12, No 2.
- Aydin, Serkan & Ozher, Gokhan. 2005. “*National Customer Loyalty Indices: An Implementation in the Turkish Mobile Phone Market*”, *Marketing Intelligence*, Vol. 23, No. 5, pp. 486-504.

#### **Majalah dan Internet :**

1. Marketing/Edisi Khusus/I/2008
2. Marketing 01/VII/Januari 2008

3. Majalah Tempo
4. <http://digilib.petra.ac.id/jiunkpe/jou/eman/2004/jiunkpe-ns-jou-2004-91-023-3203-loyalitas-resource1.pdf>
5. [www.swa.co.id](http://www.swa.co.id)
6. [www.Marketing.co.id](http://www.Marketing.co.id)
7. [www.got.com](http://www.got.com)
8. [www.Chip.co.id](http://www.Chip.co.id)
9. [www.Fotograper.net](http://www.Fotograper.net)

