

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Tex

- Aaker, A. David. 1996. *Building Strong Brands*. New York: The free Press.
- Aaker, A. David. 1997. *Managing Brand Equity*. New York: The free Press.
- AB. Susanto dkk. 2004. *Value Marketing Paradigma Baru Pemasaran*. Jakarta Selatan: PT. Mizan Publika.
- Barnes, G. James. 2003. *Secret of customer Relationship Management*. Yogyakarta. ANDY.
- Basu swastha. 1995. *Pengantar bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Buchari Alma. 2001. *Pengantar Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Brown, A. Stanley. 2000. *Customer Relationship Management: Strategic imperative in the world of e-business*. Kanada: John Wiley & Sons Canada Limited
- Darmadi Durianto, Sugiarto, dan Lie Joko Budiman. 2004. *Brand Equity Ten*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- DR. Suryana dkk, 2005, *Buku Bimbingan dan Pedoman Operasional Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi program Studi Manajemen S-1*, Bandung: FPIPS
- Fandy, Tjiptono. 1998. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Freddy Rangkuty. 2004. *The Power of brands*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Harun Al rasyid. 1997. *Teknik Penarikan sampel dan pengukuran skala*. Bandung: Pasca Sarjana Unpad
- Hermawan Kartajaya. 2000. *Marketing Plus 2000 Siasat Memenangkan PersainganGlobal*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Oliver, Richard L. 1996. *Satisfaction, a Behavioral Perspective on the Customer*. New York: Mc Graw-Hill Companies Inc.
- Komarudin sastradipoera. 2003. *Manajemen Marketing*. Bandung: Kappa-Sigma.
- Knapp, Duane E, 2001. *The Brand Mindset*, Mcgraw Hill Companies Inc.
- Kotler, Phillip. 2003. *Marketing Management 11ed*, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler & Amstrong. 2006. *The Principle Of Marketing Management*. USA: Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin, Lane. 2006. *Management Marketing*. New Jearsey: Prentice Hall.
- Kusnendi, Drs., M.S. 2005. Analisis Jalur Konsep dan Aplikasi Dengan Program SPSS & Lisrel 8. Bandung: Jurusan Pendidikan Ekonomi (JPE) FPIPS UPI
- Ir.M.Iqbal Hasan,M.M. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Gobe, Marc. 2005. *Emotional Branding*. Jakarta: Erlangga
- Nana Sudjana. 1992. *Statistik untuk ekonomi dan Niaga*. Bandung: Tarsito.
- Hill, Nigels. 1996. *Hand Book of Customer Satisfaction Measurement*. Hampshire, England : Gower Publishing Limited
- Payne, Adrian. 1993. *The Essence of Service Marketing*. United Kingdom: Prentice Hall International.
- Robienette, Scott & Brand, Claire. 2001. *Emotion Marketing*. The Hall Mark Way of Wining Customer for live. New York: Mc Graw Hill.
- Shiffman, L dan Kanuk. 2001. *Consumer Behavior, Fifth Edition*. New Jersey: Prentice Hall, inc.
- Sheth, Jagdish N and Mittal, Banwari (2004) *Customer Behavior : Managerial Perspective*. Second Edition. Singapore: Thomson.
- Sudjana, M. A. 1996, *Metoda statistika*, Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 1997. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: alfabeta.
- Suharsimi Arikunto (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek edisi Revisi V*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suryadi Prawirosentono. 2002. *Pengantar Bisnis Modern*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Teguh Budiarto dan Fandy Tjiptono. 1997. *Pemasaran Internasional*. Yogyakarta: BPFE.
- Ujang Surmawan. 2003. *Perilaku Konsumen-Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta Selatan: Ghalia Indonesia.
- Winarno Surakhmad. (1998), *Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Bandung: Erlangga
- Zikmund, William G. et.al. (2003). *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*, New Jersey, JohnWiley and Sons.

### **Jurnal/Artikel**

- Aaker. 2002. *Brand Personality-The RelationshipBasis Model*. (Online). Tersedia: <http://www.msn.com/marketing/brandpersonality> (21 Oktober 2005).
- A. B. Susanto. 2004. *Nama Dan Identitas Merek*. (Online). Tersedia: <http://www.google.com/publication> (7 Oktober 2004).
- Berta Berti Retnawati. 2003. *Brand Management*. Usahawan No. 07 TH XXXII Juli 2003
- Biel, A. L. 2001. *Converting Image Into Equity*. (Online). Tersedia: <http://www.msn.com/marketing/journalofbrand> (14 Setember 2004).
- Dyah Hasto Palupi. 2006. *Aktivasi 360 Derajat Unilever Indonesia*. SWA 17/XXII/24 Agustus-6 September 2006.
- Dwi Wulandari. 2002. *Siapa Berani Ngaku Cantik*. Tersedia: <http://www.google.com> (14 Setember 2004).

- Fournier, S.M. 1998. *Consumers and their brands: Developing relationship theory in consumer research*, *Journal of Consumer Research*. (Online). Tersedia: <http://www.msn.com/marketing/journalofbrand> (14 Setember 2004).
- Imeka Wahyuningrum Kunmaryati. 2002. *Analisis Statistik Terhadap Preperensi Konsumen Dan Segmentasi Produk Hand & Body Lotion*. Tersedia: <http://www.google.com> (12 Februari 2006).
- Kamdampully, Jay and Dwi Suhartanto. 2000. *Customer Loyalty in The Hotel Industry, The role of customer satisfaction and image*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. (On-line). Tersedia: <http://www.msn.com/marketing/customerloyalty> (21 Oktober 2005).
- Kapoor, Jagdeep. 2005. *Brand Personality and Personality Brand*. (Online). Tersedia: <http://www.google.com/deccanherald/economy&bisnis> (21 Oktober 2005).
- Kernstock, Joachim and Srnk, J Katharina. 2002. *Journee Thematique AFM-IRG Les Marques Brand Personality Management*. Paris: Institut Recherche Geston
- Larson, Dave. 2002. *Building Brand Personality From The Costumer Up*. (Online). Tersedia: <http://www.allbusiness.com/businessperiodical> (21 Oktober 2005).
- Lili Adi wibowo. 2005. *Implementasi Hasil Penelitian dan Pembahaan*. Hand Perkuliahan Riset Pemasaran UPI : tidak diterbitkan.
- Lindstrom, Martin. 2003. *Creating a Brand Personality*. (Online). Tersedia: <http://www.clickz.com> (23 September 2004).
- Marsudi B. Utomo. 2004. *Tiga Kunci Marketing Pengikat Hati Pelanggan*. (Online). Tersedia: <http://www.mars.marsinna.com> (14 Setember 2004).
- Muafi. 2004. *Bagaimana Orang Lain Memandang "Merek Pribadi" Anda?*. Usahawan (No. 12 TH XXXIII Desember 2004).
- Palupi. 2003. *Strategi mem-brand-kan Pesona Diri*. SWA (18 November-9 Desember).
- Renald Kasali. 2004. *Perkuat Strategi & Filosofi, Menangkan Persaingan*. (Online). Tersedia: <http://www.detik.com/renaldkasali> (8 Desember 2005).
- Clarkson, Robert. 2006. *Building Loyalty*. Tersedia: <http://www.marketingmag.rogers.com> (12 November 2006).

Sudarmadi. 2003, *Saatnya Menempa Personal Brand*. SWA (18 November-9 Desember 2003).

Taufik Hidayat. 2006. *Bedah Kekuatan Produk-Produk Unilever*. SWA 17/xxii/24 Agustus-6 September 2006.

Teguh Poeradisastra. 2006. *Gajah Itu Menari Lagi*. SWA 17/xxii/24 Agustus-6 September 2006.

Teguh Poeradisastra. 2006. *Menjaga Pelanggan Agar Tetap Setia*. SWA 06/XXII/23 Maret-5 April 2006.

Teguh Poeradisastra. 2006. *Membangun Aset Paling Berharga*. (Online). Tersedia: <http://www.swa.co.id/swamajalah/sajian/details> (27 Juli 2006).

Wya Nurlita. 2005. *Kekuatan Merek Menjawab Semuanya*. (Online). Tersedia: <http://www.PintuNet.com/member/handbody/vaseline> (5 Desember 2005).

<http://www.unilever.com>

<http://www.pom.go.id>

<http://www.unilever@indoexchange.com>

<http://www.PintuNet.com>

<http://www.rilex.com>