

DAFTAR PUSTAKA

- Herawati dan Halim, 2008, *Analisis hubungan antara Customer value, Customer Satisfaction, dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty (Studi kasus perpindahan GSM keCDMA pada Mahasiswa di Depok)*, Jurnal Eksekutif, Vol. 3 No. 2, Agustus 2006. Hal. 97– 104.
- Dharmanyanti, Diah, 2006, *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)*.
- Maylina, Wenny, 2003, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya*. Jurnal Ventura Volume 6, Surabaya.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat.
- Fajar, Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Suryanti, 2007, *Analisis Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah*, Jurnal Eksekutif, Vol. 5 No. 3, Januari 2007.
- Sugiyono, 2005, *Metodologi Penelitian*, Alfa Beta, Jakarta.
- Imam Ghozali, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate bagi Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Imam Ghozali, 2007, *Aplikasi Analisis Multivariate bagi Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Sitinjak, Tony, Tumpal J.R.S. (2005). *Pengaruh Citra Merek dan Sikap Merek Terhadap Ekuitas Merek*. Manajemen Merek, 12(2).
- Umar, Husien, 2001, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Aaker, D.A., 1997. *Managing Brand Equity*, New York : Macmillan
- Anderson, J.A.N, 1990. *A model of Distributor Firm and Manufacturer Firm Working Partnerships*. Journal of Marketing, Vol. 54 (January), pp. 42-58.
- Bitner Garbarino and Jonson, 2001, *Customer Orientation and Market Action*, Prentice Hal Internatioal Inc, Englewood Cliffs, New Yerses.

- Garbarino and Johnson, 1999. *Customer orientation and market action*. prentice hall international inc, englewood cliffs, new jersey.96 Ekuitas Vol.12 No.1 Maret 2008: 74 – 96.
- Ghozali, I, 2001. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. edisi II, badan penerbit universitas diponegoro semarang.
- Lupiyoadi, R, 2001. *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktik. Edisi pertama*, Penerbit salemba empat.
- Moorgan, R.M., & Shelby D.H.,1994. *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing; Vol. 58 (July), pp. 20 - 38.
- Mowen dan Minor, 2002. *Perilaku konsumen*. Jilid 1, Edisi kelima, Penerbit Erlangga
- Sumarwan, U., 2003. *Perilaku Konsumen:Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Ghalia Indonesia
- Kerlinger, F.N., 2000. *Azas-azas Penelitian Behavioral*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Adi Wahyu Nugroho, 2013. *Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang*. Tesis Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Angipora, P. Marius, 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*, edisi kedua, Raja Grafindo, Jakarta
- Berry, L.L. and Parasuraman, A. 1997. *Listening to the customer the concept of a service-quality information system*. <https://www.docenti.unina.it/>
- Chandra, Gregorius, 2012. *Strategi dan Program Pemasaran*,Penerbit : Andi, Yogyakarta.
- Dita Amanah, 2010. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan*. Jurnal Keuangan dan Bisnis, Volume 2 No. 1 Maret 2010.
- Erna Wahyuningsih, dkk. 2013. *Pengaruh Pelayanan Prima, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk*. di Jakarta Pusat. Jurnal Ilmiah ISSN 2337-7003.
- Gitosudarmo, Indriyo, 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Penerbit: Nur Laely 74 BPFE, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

- Hasan Ali, 2014. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, cetakan pertama, penerbit: CAPS, Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, cetakan pertama, penerbit : Alfabeta, Bandung
- Ismail, Muhammad, 2014. *Strategi Pemasaran Untuk Membangun Citra dan Loyalitas Merek*, cetakan pertama, penerbit : IPB Press, Kota Kediri.
- Kotler, Philip. dan Gari Armstrong, 2013. *Dasar-dasar Pemasaran*, Penerbit: Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane, 2008. *Manajemen Pemasaran*, edisi Ketigabelas, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- McKnight, D.H., Choudhury, V., Kacmar, C. 2002. *Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology*. Information Systems Research, 13(3): 334-359
- Morgan dan Hunt. 1994. *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga
- Sri Wahyuni, 2010. *Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Yamaha Motor Kencana Indonesia Semarang*. Jurnal Manajemen, Volume 1 No. 1 Tahun 2010
- Stefany Ratna Sari, T., 2012. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Switching Barriers terhadap Loyalitas Pelanggan Hartono Elektronika Surabaya*.
- Sutojo, Siswanto, 2009. *Menyusun Harga: Pricing Stratetgy*, Penerbit : Damar Mulia Pustaka, Jakarta.
- Suwarni dan Septina Dwi Mayasari, 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen pengguna kartu prabayar IM3*. Jurnal Manajemen, No. 2 tahun 2012.
- Usmara, Usi, 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, Penerbit : Amara Book, Jakarta.