

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Spektrum.
- Affandi, Lutfi. 2011. Pengaruh Komitmen Relasi, Kualitas Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada PT. Teduh Makmur Semarang). *Skripsi*. Tidak Diterbitkan. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Al-Faris, M. Nur Arianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Amalia, Rizki. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kosumen Pada Playlist Karaoke Keluarga. *Jurnal Ilmu Komunikasi Binus*. 1-10. Jakarta.
- Assael, Henry. 2001. *Consumer Behavior* 6th Edition. New York: Thomson-Learning.
- Agnanda, Friska, 2012. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kesadaran Merek Dan Switching Barrier Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkom Flexi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Bloemer dan J. Kasper. 1995. The complex relationship between consumer atisfaction and brand loyalty. *Journal of Economic Psychology*, 16(2):19-24
- Chaudhuri Arjun, and Morris B Holbrook, 2001. The Chain of Effect from Brand Trust and Brand Effect to brand preformance : The Role of Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*.
- Chen S., Yenny, 2014. Pengaruh Kepuasan, Hambatan Berpindah Dan Penyediaan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Novotel Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran* Vol. 2, No. 1, (2014) 1-7
- Danesh, S.N., Nasab, S.A.& Ling, K.C. 2012. The Study of Customer Satisfaction, Customer Trust and Switching Barriers on Customer Retention in Malaysia Hypermarkets. *International Journal of business and Management*, 7, 7

- Dharmmesta, Bashu, Swastha. 1999. *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No.3
- Dharmesta, Basu Swastha. 2003. *Azas-Azas Marketing*. Penerbit Yogyakarta Liberty.
- Dharmmesta dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Yogyakarta
- Dick, A.S dan Basu, K., 1994, Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework, Journal of The Academy Marketing Science, Vol.22, p.99-113.
- Durianto, D. 2004. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan erilaku Merek*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Durianto, Darmadi., Sugiarto & Tony Sitinjak., 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- James, Engel F, 1995, *Consumen Behavior*, Alih Bahasa: Budiyanto, Jilid 1 dan 2, Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Farida, N., 2012. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Pelanggan Serta Implikasi Pada Perpindahan Merek Studi Pada Mahasiswa FISIP Undip Semarang Pengguna Kartu Prabayar IM3 PT. Indosat Tbk. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1).
- Gale, B. 2004, *Managing Customer Value*. New York: Prentice The Free Press
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BP-Universitas Diponogoro, Semarang.
- Giering A. and Homburg, C., 2001. Personal Characteristics As Moderators Of The Relationship Between Customer Satisfaction and Loyalty – An Empirical Analysis. *Psychology & Marketing*. Vol 18, No 1
- Griffin, Jill. 1995. *Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it*. Lexington Books; Singapore.
- Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Gujarati dan Porter. 2009. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Salemba Empat. Jakarta.

- Hammond, K. Uncles, M. D., Dowling, G. R., 2003. Customer Loyalty and Customer Loyalty Programs. *Journal of Consumer Marketing*. Vol. 20. No. 4
- Harini. 2008. *Makroekonomi Pengantar*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Herizon dan W. Maylina. 2003. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya. *Skripsi*.
- Kusumajaya, Agus, 2014. Pengaruh Kesadaran Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Winston Indonesia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol 2, No. 1 (2014)
- Kartajaya, H. 2007. *Hermawan Kartajaya on Segmentation*, Bandung : PT. Mizan Pustaka.
- Kotler, (2003), Terjemahan Benyamin Molan (2005), *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke Sebelas Jilid 1), Jakarta , PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Amstrong, 2004, *Prinsip-prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol*, Edisi Sebelas. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks., Jakarta
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kurniasih, I.D., 2012. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1).
- Lamb, et. al. 2001. *Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat
- Mardalis, Akhmad 2006. Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal BENEFIT* Vol. 9(2) Desember. Hal 111-119

- Nurhayati, Risky. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merek Nokia). *Skripsi*. Yogyakarta : UPN
- Oliver, Richard L., 1999, Whence Consumer Loyalty, *Journal of Marketing*. volume 63 Special Issue, pp. 33-44
- Palilati, Alida. 2007, Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan, Universitas Kristen Petra.
- Purwanto, E., Hadiwidjojo, D. and Ratnawati, K., 2013. Preferensi Merek Sebagai Pemediasi Pengaruh Kesadaran Merek dan Asosiasi Merek terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Produk Insektisida Merek Asmec 36 EC di Malang Raya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(2), pp.186-196.
- Qhornisa, Ansora Al, 2015. Pengaruh Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, Dan Kesan Kualitas Terhadap Loyalitas Konsumen Smartphone Merek Lokal Dan China Di Kota Semarang. *Jurnal Publikasi*.
- Rahadian, Susalit Sulthan. 2006. Analisis Pengaruh Loyalitas Pelanggan dan Perilaku Mencari Variasi Terhadap Perpindahan Merek. *Tesis*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Rahayu, D.A., 2011. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Penyedia Layanan Jasa Internet Di Kecamatan Sumbersari. *Skripsi*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember
- Rangkuti, Freddy, 2004. *Manajemen Persediaan: Aplikasi di Bidang Bisnis*, Grafindo Persada, Jakarta.
- Rofiq, A., Suryadi, N. and Faidah, N.N., 2009. Peranan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Telepon Seluler. In National Conference on Management Research. ISSN (pp. 2086-0390).
- Rowley, J., & J. Dawes. 1999, Customer Loyalty a Relevant Concept for Libraries?, *Library Management*, Vol. 20, No.6, pp. 345-351.
- Santoso, Singgih. 2004. *SPSS Statistik Multivariat*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

- Sari, Dewi Harmila dan Nanang Suryadi, 2013. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Switching Barrier Terhadap Customer Retention Kartu Gsm (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Ilmiah FEB Universitas Brawijaya*.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2010. Edisi 5, *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley @ Sons, New York.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Suliyanto, 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Switching Cost Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, VOL 12, NO. 1, JUNI 2013 : 11 – 18
- Supranto. J. 2001. *Statistik teori dan aplikasi*. Edisi 6. Jakarta : Erlangga
- Syaputri, 2015. Pengaruh Kemasan, Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Ukm Keripik Singkong Sulis Di Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2015, 3 (1) : 27-39 ISSN 2355-5408
- Swastha. Basu. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*. Cetakan Ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tomida, Merinda (2016) Pengaruh Harga Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki Komaladi Di Surabaya.
- Triton PB, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Partnership dan Kolektivitas*, Yogyakarta: Tugu Publisher.
- Umar, Husein, 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Woodruff, Robert B., 2009, Customer Value : The Next Source for Competitive Advantage, *Journal of Academy of marketing Science*, Vol 25, no.2, p.139-153.

Yunus. Muhammad. 2014. *Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pupuk Urea Bersubsidi PT. Pupuk Kujang Cikampek.*

Zeithaml. Valarie, Bitner & Gremler. 2009. *Services Marketing -Integrating Customer Focus Across the Firm.* New York: McGraw Hill.