

## DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Adi Zakaria, 2002, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid I, Penerbit PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Alma, Buchari, 2007, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Berry, Leonard. Parasuraman. 1991. *Service Marketing: Computing Through Quality*. Free Press. New York.
- Davidson, William R., 2007, *Retailing Management*, John Wiley & Sons, Singapore.
- Durianto, D., Sitinjak, T. 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Engel, James. et al.. 1994. *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Farrah, Fajrianti Zatul, 2005, *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, EKOBIS. Vol. 2. No. 3.
- Griffin, Jill, 2003, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih Bahasa: Dwi Kartini Jaya, Edisi Revisi dan Terbaru, Erlangga, Jakarta.
- Handoko, T. Hani dan Basu Swasta, 2000, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Indriyani, Emi, 2004, *Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan*, Majalah SWA, Jakarta.
- Istijanto, 2006, *Riset Sumber Daya Manusia, Cara-cara Mendeteksi Dimensi-dimensi Kerja Karyawan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2004, *Marketing Management (12th ed.)*, Pearson Education, Pte. Ltd, Singapore.
- Kotler, Philip dan Armstrong Terjemahan Afif, 2002, *Manajemen Pemasaran Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. dan Armstrong. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Indeks. Jakarta.

- McAlexander, Schouten & Koenig. 1995. *Building Brand Community*. Journal of Marketing.
- Muniz, A.M. Jr. And T.C. O'Guinn, 1995. *Brand Community*. Journal of Consumer Research, Free Press. New York.
- Muniz, Albert M. & T.C. O'Guinn, Thomas C. 2001. *Brand Community*. Journal of Consumer Research.
- Rangkuti, Freddy, 2007, *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Resnick, Mark, 2001, *Advertising Promotion and Supplemental Aspect of Integrated Marketing Communications*. McGraw-Hill. New York.
- Riana, Gede, 2008, *Pengaruh Trust in a Brand Terhadap Brand Loyalty konsumen*, Buletin Studi Ekonomi, Vol. 13, No. 2.
- Riduwan, 2008, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Rully Arlan Tjahyadi, 2006, *Brand Trust dalam Kontek Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek*, Jurnal Manajemen, Vol. 6. No. 1., Jakarta.
- Schiffman, Leon G & Kanuk, Leslie L., 2004, *Consumer Behaviour*, Eight Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Simamora, Bilson, 2001, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, Sofian Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sunyoto, Danang, 2009, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Medpress, Yogyakarta.
- Supranto, J., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Swasta, Basu dan Irawan, 2004, *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Syahbana, Oskar, 2002, *Brand Trust dalam Kontek Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek*, Jurnal Manajemen Indonesia, Vol. 6. No. 1., Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana, 2008, *Pemasaran Strategik*,  
CV. Andi Offset, Yogyakarta.