

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A & Kelvin L Keller. 1990. "*Consumer Evolutions of Brand Extention*". *Journal of Marketing* 54, Januari, hal. 27-41.
- Affandi. Lutfi. 2011. "*Pengaruh Komitmen Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pad PT. Teduh Makmur Semarang)*". Universitas Diponegoro Semarang. Skripsi
- Berry dan Parasuraman (2003) jurnal "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan*" vol. 21 24-30 (januari 2003) Barkelay dan Saylor (1994) dalam Edwin Japarianto (2005) "customer satisfaction" Cavana & Corbett, 2004 " *Jurnal Developing Zones of Tolerance For Managing Passanger Rail Service Quality*.
- Berry, L.L. 1995. *Relationship Marketing* :Emerging Perspective on Service Marketing. Chicago:American Marketing Association.
- Cravens, David W.2007. *Strategic Marketing*. Uk: Irwin. Inc
- Dharmmesta, Basu Swastha. 1999. "*Loyalitas pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi peneliti*". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, vol. 14, No. 3, 1999, hal. 73 – 88.
- Dharmesta, Basu Swastha. 2005 "*Kontribusi involvement dan trust in a brand dalam membangun loyalitas pelanggan*". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 20 No. 3, 2005 , hal. 287-304.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Ilicen Indahwati Darsono. 2005. "*Kontribusi involvement dan trust in a brand dalam membangun loyalitas pelanggan*" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 20, No. 3.
- Diputra, Yudha Bagja. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta*. Skripsi sarjana pada FE UNNES Semarang : tidak diterbitkan
- Gede Riana. 2008. "*Pengaruh Trust Brand Terhadap Loyalty Brand*" *Buletin Studi Ekonomi*. Vol 13/2: 3-6
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. 4 ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- G. W. Fajarianto and H. Tjandrasa, *Segmentasi Citra Menggunakan Penghapusan Tekstur Dan K-Means Dengan Batasan Ruang*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.

- Gudangupil.com. 2010. "Relationship marketing strategi kemampulabaan jangka panjang". 13 Januari 2010. <http://gudangupil.com/relationship-marketingstrategi-kemampu-labaan-jangka-panjang/pemasaran/>
- Griffin, Jil. 2005. **Customer Loyalty "Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan"**. Erlangga: Jakarta.
- Hadari Nawawi. (2005). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gajah Mada University Pers
- Hadi, Sutrisno. 2002. Metodologi Research. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Hardiwan, Febra dan Imam Mahdi. 2005. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan Konsumen Terhadap Sebuah Merek Rokok*. Fokus Manajerial, Vol.3 No.1.
- Indriantoro, N dan Supomo, B. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis* : Untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama. Tangerang: BPFE.
- Karsono. 2007. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol.7, No.1, 2007, hal. 93 – 110.
- Khoe, Yao tung (2000). *Pendidikan Riset di Internet*. Jakarta: Dinastindo
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 1990. **Manajemen Pemasaran**. Edisi 2. Erlangga: Jakarta. Utama. Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Peterjemah Ancella Aniwa, H. Penebit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi 6, Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2001. **Prinsip – Prinsip Pemasaran**. Edisi 8. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo. Kotler, Philip and Gary Armstrong. 1996. *Principles Of Marketing*, Seventh Edition, International Editrion, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2001. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Peterjemah Ancella Aniwa, H. Penebit Salemba Empat. Jakarta.
- Leksono, Bagus tri. 2009. "Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah". Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Lupiyoadi. Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.

- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Salemba Empat
- Mabruroh. 2003. “**Membangun Kepuasan Konsumen dan Akses Loyalitas**”. *Benefit*, Vol. 7 No. 2, Desember 2003, Hal. 167 – 175. Jurnal
- Margono.2010. *Sumber Daya Manusia dan Kinerja Karyawan*.Rineka Cipta. Jakarta
- Morgan, R.M., & Hunt. S.D. (1994). **The Commitment-Trust of The Relationship Marketing** . *Journal of Marketing*,July, Vol. 58, No.3.
- Mouren, M. (2004). “*Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra*”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. iii, No. 3, 289-308.
- Mullins Jhon W, C. Orville, Jean-Claude Larreche, dan Harper W Walker Boyd. 2005. *Manajemen Pemasaran* . Jakarta: Erlangga.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan:Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6. pp. 123-136.
- Nurbiyati, Titik. 1998. “*Relationship Marketing Sebagai Suatu Strategi Untuk Meningkatkan Keuntungan Jangka Panjang. Kajian Bisnis*”, No.14, Mei – September 1998, Hal. 131-139.
- Nuraini. (2009). “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan*”. Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Prabowo, Nur. 2000. “*Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi usaha menciptakan kepuasan pelanggan (studi empiris pada sidorejo rarm karangawen demak)*”. Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Presetyo, Agus. 2008. “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pt Supra Raga Transport Cabang Semarang)*”. Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Purnomo, Sugeng Dwi. 2008. “*Analisis Pengaruh Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan Retoran Fatst Food pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Citraland Mall Semarang*”. Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Ramadania. 2002. “*Kepercayaan dan komitmen sebagai perantara kunci relationship marketing dalam membangun loyalitas survey pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Surabaya*”. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2, No. 1.
- Riana, Gede. 2008. “*Pengaruh Trust In A Brand Terhadap Brand Loyalty Pada Konsumen Air Minum Aqua Di Kota Denpasar*”. *Buletin studi ekonomi*, Vol. 13, No. 2, 2008, hal. 184-202.
- Rizan. 2011. “ *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Mahkota Stell Tata Warna Jakarta Selatan)*”. Jurnal

- Rullastuti, Mega Febriana Sari. 2007. *“Analisis pengaruh product, price, place dan promotion terhadap resistensi sikap konsumen sepeda motor merek Honda di kota semarang”*. Skripsi Fakultas Ekonomi Unnes.
- Saputro. Ropinov. 2010. *“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Nusantara Sakti Demak)”*. Universitas Diponegoro Semarang. Skripsi
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- , 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung.
- , 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung
- Supranto, J. 2008. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Ketujuh*. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- , 2004. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- , 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Bayu Media Publishing, Malang.
- , 2005. *Service Management* : Mewujudkan layanan prima. Yogyakarta : Andi
- Umar, Husain. 2006. *Metode Riset Prilaku Organisasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Vandayuli, R. S. (2003). *“Kepercayaan Pembeli Terhadap Perusahaan Pemasok Dalam Hubungannya Dengan Antisipasi Pembelian Di Waktu Yang Akan Datang”*. Media Riset Bisnis & Manajemen, Vol 3, No.2.