

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D., and Joachimsthaler, E. (2000). *Brand leadership*. New York: The Free Press.
- Anggraeni (2012). Pengaruh citra merek dan ekuitas merek terhadap loyalitas konsumen.
- Bagozzi (2011). *Consumer trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty*. Journal of Market Focused Management. Vol 31, pp341- 370
- Bastian (2014) “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya,” *Ventura*, Vol. 6 No. 1, April, hal. 98-115.
- Batra et al, 2012. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Spektrum.
- Carroll and Ahuvia, 2006. Active Emphatics Listening and Selling Succes. A. Conceotual Framework. Journal of Personal selling and sales Management.
- Darmadi Durianto, dkk (2010). ***Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai intervening. JBMA – Vol. I, No. 1, Agustus 2010.***
- Djarwanto, 2000, *Statistik Induktif*. BPFE : Yogyakarta.
- Farid Yuniar Nugroho. 2011. ***Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen***. Yogyakarta: Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Freddy Rangkuti. 2002, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Cetakan Kedua PT. Pradana paramita, Jakarta.
- Fournier dan Mick, 1999. “The American Customer Satisfact Tjiptono, Fandy, 2006, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia publishing, Malang.
- Ghozali Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dalam Program SPSS* Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro : Semarang
- Griffin, Jill. 2005. ***Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan***. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Heinrich dan Albrecht (2009). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Husen Umar, 2004, *Metode Riset*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Hsin-hui *et al*, Silva and Alwi (2009),, “Investigating Drivers of Bank Loyalty; The Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction”, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 55 (Januari), pp.1-9.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. ***Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1***. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2003). *Dasar-dasar pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., dan Pfoertsch, W. (2008). *B2B brand management*. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Lamb, et al, 2001. Does brand trust matter to brand equity. *The Journal of Product and Brand Management*, 14(2/3), pp. 187-196.
- Leavy Mowen and Minor, (2002), “*Consumer Behavior in Marketing Strategy*”, Englewood Cliffs, Nj, Prentice-Hall, Inc.
- Lupiyoadi Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat Jakarta
- Nugroho, 2011. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta
- Sundjoto dan Hadi (2012).Pengaruh identitas merek dan citra merek terhadap ekuitas merek
- Palmatier *et al*. (2006).“Customer Loyalty in The Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image,” *Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12/6, pp. 346 – 351.
- Rangkuti. 2004. ***The Power of Brands: Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan SPSS***.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rizky dan Pantawis (2011). “Pengaruh Citra Merek, Nilai, Kualitas Persepsian dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan”, *Utilitas*, Vol XV No 2 (Juli), h. 23-34.
- Rizan, S. (2012). Pengaruh brand image dan brand trust terhadap brand loyalty teh botol sosro. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Jakar-ta: Universitas Negeri Jakarta.
- Ruben (2005). Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan
- Kartajaya (2006), *Manajemen Pemasaran Edisi Revisi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Pustaka.

- Setiawan E. 2005, *Metodologi Bisnis*, Yayasan Widya Manggala Indonesia : Semarang.
- Sugiyono (2005). *Metodologi dan studi kasus*. (1st ed). Jakarta: CV. Citramedia.
- Tezinde et al. (2001). *The ownership effect in consumer responses to brand line stretches*. New Jersey: Prentice Hall.
- Wardhana, Putra, (2012),” Pengaruh Citra Merek dan Sikap Merek Terhadap Ekuitas Merek”, ISSN Vol. 12.
- Wijaya, P.S.M., 2008, “*Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Starbucks Coffee di Yogyakarta*”, Jurnal Riset Manajemen & Bisnis, vol. 3.
- Zeithaml. (2000). *Marketing research: inte-gration of social media (4th ed)*. London: Orien-tation Prentice Hall.