

## DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, Danny Iskandar, 2014, *Analisa pengaruh citra merek (brand image) dan kepercayaan merek (brand trust) terhadap loyalitas merek (brand loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 2 :1-9.
- Djarwanto Ps dan Pangestu, Subagyo, 2005, *Statistik Induktif*, BPFE, Yogyakarta
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate* bagi Program SPSS. Badan Penerbeid UNDIP
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*, Edisi Pertama, BPFE – UGM, Yogyakarta
- Irawan, Hendy Juwandi, 2008, *Kepuasan Pelayanan Jasa*, Erlangga, Jakarta
- Johnson, Devon dan Kent Grayso, 2005, *Cognitive and affective trust in service relationships*, Journal of Business Research, Nortwestern University, USA
- Kotler, Phillip, 2001, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Phenhalindo, Jakarta
- Lombard, T.van Vuuren M. Robert and Tonder, 2012, *Customer satisfaction, trust and commitment as predictors of customer loyalty within an optometric practice environment*. Southern African Business Review Volume 16 Number 3. University of Johannesburg
- Lupiyoadi, Rambat, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat
- Mas'ud, Fuad, 2004, *Survai Diagnosis Oganisasional :Konsep & Apljikasi*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang
- Maylina, Wenny, 2004, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya*. Jurnal Ventura Volume 6, Surabaya
- Nitisemito, Alex S., 2001, *Manajemen Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Rini, Ayu Stia dan Eka Sulistyawati, 2013, *Pengaruh brand trust, customer satisfaction dan corporate social responsibility terhadap brand loyalty*. Jurnal Manajemen. Bali
- Shihab, Muchsin Saggaff dan Ananto Sukendar, *Pengaruh brand trust dan brand equity terhadap loyalitas konsumen*. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan. Vol. VI No. 2
- Simona dan Mihaela, 2013, *The influence of overall satisfaction and trus on customer loyalty*. *Journal Management & Marketing*, West University of Timisqara
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 2001, *Metode Penelitian Survey*, Penerbit LP3ES, Jakarta
- Sitinjak, Tony, 2005, *Pengaruh Citra Merek dan Sikap Merek terhadap Ekuitas Merek*, Jurnal Ekonomi Perusahaan Volume 12 No. 2, Jakarta
- Sugiyono, 2005, *Metodologi Penelitian*, Alfa Beta, Jakarta

Swastha, Basu, 2008, *Azas-azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.

Swastha, Basu dan Handoko, Hani, 2003, *Manajemen Pemasaran Analisa Modern Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta

Stanton, William J., 2003, *Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 7, Erlangga, Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2009, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Cetakan Kelima, Penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2007, *Service Quality & Satisfaction*, Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta

Umar, Husein, 2002, *Metodologi Penelitian*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Winahyuningsih, Panca, 2012, Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Gripta Kudus, *Jurnal Management*. Vol. XII. No. 32

Wulansari, Ni Made Chintia dan Ni Wayan Sri Suprati, 2015, *Efek mediasi kepuasa dalam hubungan antara persepsi risiko dengan kepercayaan produk kosmetik hijack merek The Face Shop*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4 No.4: 849-865