

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker A. David, 1996. "*Manajemen Equitas Merek*". Jakarta: Spectrum Mitra Utama.
- Aaker A. David, 1996. "*Manajemen Equitas Merek*". Jakarta: Spectrum Mitra Utama.
- Aaker, David. (1997). *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Spektrum.
- Basu Swastha, 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi kedua, Yogyakarta, Liberty.
- Bilson Simamora, 2002, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Surabaya: Pustaka Utama.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Shellyana Junaidi. 2002. "Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol 17, No. 1, 91-104.
- Durianto, Darmadi dkk. 2004. *Brand Equity Ten*, Strategi Memimpin Pasar. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Fandy, Tjiptono, (2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Garvin, David A. 1988. *Managing Quality*. New York USA : The Free Press, A Division of Macmillan, Inc.
- Gede, Riana. 2008. "Pengaruh *Trust in a brand* terhadap *Brand Loyalty* pada konsumen air minum aqua di Kota Denpasar". *Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 2*.
- Giddens. 2002. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Ahli Bahasa : Dwi Kartini Jaya. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta : Erlangga.
- Hahn, Fred E. 2002. *Beriklan dan Berpromosi Sendiri*. Jakarta : PT. Gramedia. Pustaka Utama.
- Hansen & Mowen, (2001), *Manajemen Biaya*, Buku II, Terjemahan benyamin Molan, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, hal 633.
- Hart, Norman A., Stapleton, John. 1995. "*Glossary of Marketing Terms*". Jakarta : Bumi Aksara.
- Ismani, Platomi. 2008. *Pengaruh Citra Merek Pelumas Meditran Pertamina Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Universitas Indonesia, Jakarta.

- Kertajaya, Hermawan. 2002. *Hermawan Kertajaya on Marketing*. Edisi Soft Cover. Bandung : Mizan Media Utama.
- Knapp, Duane E. 2001. *The Brand Mindset*. Megraw Hill Companies Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas)*, Cetakan Ketiga, PT. Indeks, Jakarta, 2008.
- Lau, G, dan Lee, S, 1999. “*Consumers Trust In A Brand And Link To Brand Loyalty*”, *Journal of Marketi Focused Management*.
- Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sundjoto, Agus Sofan Hadi. 2012. *Pengaruh Citra Merek Dan Kesadaran Merek Terhadap Ekuitas Merek Susu Cair Dalam Kemasan “FRISAN FLAG”*. Media Mahardika, Vol. 11 No 1 September 2012.
- Wiharto, Bambang. 2002. *Peran Mekanisme Agensi, Kepercayaan dan Komitmen dalam Membangun Nilai dan Loyalitas Pelanggan: Perspektif Pemasaran Jasa Relasional*. Disertasi. Pascasarjana Ilmu Manajemen Universitas Indonesia.