

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David., 2006, "I Seek Pleasures, 'We' Avoid Pains: The Role of Self Regulatory Goals in Information Processing and Persuasion," *Journal of Consumer Research*, 28 (June), 33–49.
- Andira, M. 2006. "Berebut Pasar yang Makin Licin". <http://www.geogle.com.berebut-pasar-yang-makin-licin.com/2005/12/12.htm>. Diakses tanggal 20 Juni 2008. Pukul 17:00
- Arikunto, S. 1998. Arikunto, Suharsimi. 1998. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Arnold, D.F. 1996. *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. New York, NY: Free Press.
- Assael, H. 1993. *Consumer Behavior and Marketing Action*. South-Western, Cincinnati, OH.
- Azwar, S. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 1998. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azumi, F.A. 2007. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Memilih Kartu Prabayar IM3. *Abstrak Skripsi*. <Http://www.google.com.id//skripsi-tesis-perilakukonsumen>. Diakses 17 Mei 2009. Pukul 21.32.
- Christopher, M dan Mc. Donald. 1995. *Relationship Marketing*, Heinemann. London.
- Davies, T.C., 1999. "Revisiting Group Attachment: Ethnic and National Identity," *Political Psychology*, 20 (March), 25–47.
- Durianto dan Sitinjak, T. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Riset Ekuistis dan Perilaku Merk*. Jakarta: Gramedia.
- Engel, J.F., D.B. 1994. *Consumer Behavior*. 5<sup>th</sup>. Ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. Inc.
- Hadi, S. 1994. *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Andi Offset
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Green, S. 2000. The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Relationships. *Journal of Marketing*. 63 (April): 70-87.
- Griffin, Jill, 2003, *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*, USA: A Division Of Simon and Schukers Inc.
- Heerden, V. dan Puth, G. 1995. Factors That Determine the Corporate Image of Shouth African Banking Institutional. *Journal Image of Bank Marketing*. Vol. 13. No. 3 p. 12-17.
- Inderawati, M. 2002. *Membangun Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan. Hal. 8.
- Kerlinger. 1993. *Social Psychology*. Michigan: Mc. Graw Hill Book Co.
- Kertajaya. 1996. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Badan Penerbit IPWI.
- Kotler. 1994. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehalindo.S
- Loudon, F., dan Bitta, J. 1993. "Consumers' trust in a brand and link to brand loyalty", *Journal of Market Focused Management*, Vol. 4, pp. 341-70.
- Mabruroh, S. 2003. The Analysis of Customer Loyalty in Bangladeshi Mobile Phone Operator Industry. *Joernal Economical*. Vol. 12. No.2. Hal. 93-115.
- Musanto, T. 2004, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, NO.2, September 2004: 123 – 136.
- Muslim, M. 2000. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetian Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, VOL. 7, NO. 1, MARET 2000: 7-482.
- Oliver, R. 1999. *Satisfaciton: A Behavioral Perspective on the Consumer*, McGraw-Hill, New York, NY.
- Peter, P. dan Olson, W. 1990. *The Psychology of Work and Human Performan ( 3<sup>rd</sup> ed)*. New York: Addison Wesley Logman Inc.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1992. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Balai Pustaka.
- Rangkuti, F. 2003. *The power of Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rasimin, K. 1988. Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri *Hospitaly*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 3, No. 1, Maret 2001: 61 – 71.

- Siagian. 2003. *Komunikasi, Pemahaman dan Penerapannya*. Jakarta. BPK Gunung Mulia.
- Sinaga, H. 2003. Oli Mesran Raih Icsa Tiga Kali Berturut-Turut. *Edition* No. 41/XLI, 10 Oktober 2005.
- Solomon, H. 1992, *Prinsip Pemasaran. Jilid I* Diterjemahkan Oleh : Yohanes Lamarta. Jakarta: Erlangga.
- Suryabrata, S. 1990. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sutisna. 2001. *Perilaku konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Swasta, B., dan Irawan, H. 1996. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Swastha, B. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tarigan, H. 1997. *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Wardiyanto, W. 1998. Citra Supermarket: Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen: *Jurnal Kajian Bisnis No.23/Mei-Agustus*
- Wells, K.N., dan Prensky, G.A. 1996. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*. Jakarta: Bina Aksara