

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai dari Suatu Merek*. Jakarta: Spektrum.
- Arbaniah, Siti. 2010. Studi Customer Loyalty (WOM) Positif pada Bisnis Ritel Pasar Modern. Skripsi S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Assauri, Soyjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: LPFEUI.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2009. "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. Vol. 14. No.3. h 73-88.
- Dodson, Joe A., Alice M Tybot dan Brian Strenthal. 1986. "Impact of Deal Retraction on Brand Switching". *Journal of Marketing Research*. ABI/INFOM Archive Complete
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam H. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <http://www.aisi.or.id/statistic/>, diakses pada bulan Agustus 2015

<http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2012>, diakses pada bulan Agustus 2015

<http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top-brand-index-2013>, diakses pada bulan Agustus 2015

http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014, diakses pada bulan Agustus 2015

Junaidi, Shellyana dan B.S. Dharmmesta. 2002. "Pengaruh Kepuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 17, No 1, pp. 91-104.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Keaveney, S.M. 1995. "Customer Switching Behavior in Services Industries: An Exploratory Study". *Journal of Marketing*. Vol. 59. pp. 71-82

Keller, Kevin Lane. 2013. *Strategic Brand Management*. 4th Edition. England: Pearson.

Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga

Kurtz dan Clow. 1998. *Service Marketing*. New York: John Willey & Sons Inc.