

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Spektrum Mitra Utama.
- Arikunto, Suharsimi. 1999. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assegaff, Mohammad. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT Garuda di Kota Semarang). *Jurnal EKOBIS*, Vol. 10, No. 2, hal. 171-186.
- Ferdinand, Agusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gatot Yulianto, Purwanto Waluyo. 2004 Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang, Telaah Manajemen, *Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang*, Vol.1 Edisi 3.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Joseph Hair, dkk. 1995. *Multivariate Data Analysis*, New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Humdiana. 2005. Analisis Elemen-Elemen Merek Produk Rokok Merek Djarum Black. *Jurnal of Marketing Manajemen*, Vol. 12, No.1.
- Keller, L.K. 2003. *Strategic Brand Management*. New Lersey: Prentice Hall.
- Koentjoro, Wuryanti. 2010. Membangun Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN. *Sultan Agung*. Vol. XLVII, No. 121, hal.123-143.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, dan Pengendalian*. Jilid II. Edisi Millenium. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P and G. Armstrong. 2008. *Priciple of Marketing*, Twelfth Edition. Jakarta: Erlangga.
- Kristanto, A. 2005. Analisis Pengaruh Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, serta Hubungannya dengan Retensi Konsumen: Studi Mengenai Motor Merek Honda di Jakarta. *Magister Manajemen UI*, Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa edisi pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., and Schoorman, F.D., 1995, *An Integratif Model of Organization Trust*, *Academy of Management Review*, 30 (3) : 709-734.
- Minor, Michael dan John C. Mowen. 2002. *Perilaku konsumen*. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Nuraini. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi Sarjana Manajemen UNDIP.
- Oliver, R.L. 1999. *Satisfaction a Behavioral Perspective on The Consumer*. New York: McGraw Hill.
- Panggabean, DM, Amrin Fauzi dan Rismayani. 2007. Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Ekuitas Merek Papa Ron's terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Restoran Papa Ron's di Medan). *Jurnal MEPA Ekonomi*, Vol. 2, No. 2, hal 133-140.
- Rangkuti, F. 2004. *The Power of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek, Plus Analisis Kasus dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Rizan, M. dan H. Arrasyid. 2008. Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan, serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor di Bekasi, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 12, No. 2, hal. 129-147.
- Rohman F. dan I. Yuliana. 2010. Pengaruh Service Quality terhadap Trust dan Kepuasan Konsumen dalam Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Secara Online. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No. 2, hal. 125-136.
- Simamora, Bilson. 2001. *Remarketing for Business Recovery, sebuah Pendekatan Riset*. Jakarta: Gramedia PU.
- Sirdesmukh, Deepak, Japdig Singh, Berry Sabol. 2002. *Customer Trust, Value and Loyalty in Relational Exchanges*, *Journal of Maketing*, 15-37.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andy Offset.

- Tumbel, A.L., 2010. Pengaruh Kebanggaan, Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen dan Perilaku Membeli Ulang Wanita Karir Di Pasar Swalayan Manado. *Jurnal Manajemen*, Vol. XIV, No.3, hal. 296-307.
- Umar, Husien. 1999. *Metode Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Umar, Husien. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wulan, S. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Lisrik Negara (Persero) Cabang Tanjungkarang, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1, No.2, hal.161-187.
- Yousafzai, S.Y., Pallister, J.G., dan Foxall, G.R. 2003. *A Proposad Model Of E-Trust For Electronic Banking*, *Technovation*, 23:847-860.
- Zeithmal, Valarei A, Parasuraman A, and Leonard L. Berry. 1996. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49, hal. 41-50.
- www.hargamobiltoyotasemarang.blogspot.com (diakses tanggal 13 Februari 2013).