

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Mitra Utama.
- Aaker, D.A. 1991. *Managing Brand Equity Capitalizing on the Value of a Brand Name*. New York: The Free Press.
- Amstrong, Kotler. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid II. Jakarta: Erlangga.
- Armstrong, Gery dan Philip Kotler. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Basu Swastha DH. 1994. *Asas-asas Marketing*. Yogyakarta : Liberty
- Basu Swastha. 1999. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Cravens, David W. 1996. *Pemasaran Strategis edisi ke 4/jilid 2*. Jakarta:Erlangga.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2002. “ Perilaku Beralih Merek Konsumen dalam Pembelian Produk Otomotif.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol. 17, No. 3, 288-303.
- 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.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2007. *Azaz – azaz Marketing*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Engel F, James, et al. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Ermayanti, Dwi S. 2006. “Pengaruh Periklanan, Perubahan harga, dan Ketidakpuasan Konsumen Shampo Sunsilk di Surabaya.” *Jurnal Eksekutif* Vol. 3, No. 2, 97-104.
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen*. CV. Indoprint: Semarang.

- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis dengan Program SPSS. Semarang: Undip.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keaveney, Susan M. 1996. " Customer Switching Behaviour In Service Industries : An Explanatory Study. Journal Of Marketing. Vol 59. April. 72-82.
- Kertajaya, Hermawan. 1992. Marketing Plus. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Kotler, Philip. 1997. Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 1994. Marketing Management^{8th} ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran Jilid 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip . 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mowen J C dan Minor. 1998. Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. 1997. Riset Pemasaran. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Schiffman, Leon G, dan Lesli Lazer Kanuk, (2007), Consumer Behaviour, New Jersey: Prentice Hall.
- Supranto. 1997. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2000. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV Alfabeta.
- SWA 16/XXV/27 Juli-5 Agustus 2009
- SWA 15/XXVI/15-28 Juli 2010
- SWA 15/XXVII/18-27 Juli 2011

Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran Edisi 1. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2003. Strategi Pemasaran Edisi II. Yogyakarta: Andi.

William J. Stanton. 1993. Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi 7. Jakarta: Erlangga.

www.lifebuoy.com

www.unilever.co.id

Yoestini dan Rahma, Eva. S. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Minat Beli dan Dampaknya pada Keputusan Pembelian. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*: 267-276.