

## DAFTAR PUSTAKA

- Aydin, Serkan., Gokhan, O. dan Omer, A. (2005), "Customer Loyalty and The Effect of Switching Costs as a Moderator Variable: A Case in Turkish Mobile Phone Market" diakses tanggal 26 juli 2011. <http://www.scribd.com/doc/19030341/Customer-Loyalty-and-Switching-Cost-in-Turkey#>
- Aritongang Lerbin R 2005." *Kepuasan Pelanggan, pengukuran dan penganalisisan dengan SPSS*". PT Gramedia Pustaka Utama
- Burnham, T. A., Frels, J. K. dan Mahajan, V. (2003), Consumer Switching Costs: a typology, antecedents and consequences, *Journal of Academy of Marketing Science*, Vol 31, No. 2, pp. 109-26.
- Darrmadi dkk 2001, dalam bukunya yang berjudul "*Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*",
- Darsono, Lince 2004. Loyalty & Disloyalty : Sebuah pandangan Komprehensif dalam analisa Loyalitas Pelanggan. *jurnal vol 8no.2, th 2004 hal 163-173*
- Darsono dan Dharmmesta 2005. " Kontribusi Involment dan Trust In A Brand dalam membangun Loyalitas. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia Vol. 20, No. 3, 2005, 287-304*
- Dharmmesta, Basu Swastha (@d) *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia (JEBI: Vol.14 (3), 1999, P.73-88, 1999*
- Foedjiawati, H Samuel, Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya) *JURNAL MANAJEMEN & KEWIRAUSAHAAN, VOL. 7, NO. 1, MARET 2005: 74-82 Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra diakses tanggal 25 juli 2011 <http://puslit.petra.ac.id/~puslit/journals/>*
- Ferdinand, Augusty (2006) "*Metode Penelitaian Manajemen*" Program Megister Manajemen Universitas Diponegoro edisi 1
- Ghozali, Imam. (2001). "*Apikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*".Badan Penerbit Universitas Diponogoro. Edisi 3
- Hamzah Amir, 2007. "Analisis Experiental Marketing, Emotional Branding dan Brand Trust terhadap Loyalitas Merek Mentari" *jurnal USAHAWAN NO. 06 TH XXXVI JUNI 2007*
- Hamzah A, 2007. "Development and Validation of a Brand Trust Scale", *International Journal of Market Research Vol. 45(1). AHo2003*

- Kotler Philip, Manajemen Pemasaran edisi 11 PT Indeks kelompok Gramedia
- Rangkuti, Freddy 2006 dalam bukunya berjudul “*Measuring Customer Satisfaction*” penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Setyawan Anton “Peran Kepercayaan pada Merek dan Kepuasan dalam Menjelaskan Loyalitas pada Merek” *jurnal usahawan no.01 Th XXXVII Januari 2008*
- Setyawan, A., th 2008. “ *Marketing Management*”, 11<sup>th</sup> Ed, New Jersey. Prentice Hall International
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Wijayanti, Ari. (2009). “Strategi peningkatan loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen: Studi Kasus: Produk Kartu Seluler PraBayar Mentari-Indosat Wilayah Semarang ”, *Jurnal Administrasi dan Bisnis, Vol.4*.
- Wijayanti, Ari 2009, “The Analysis of Antecedent of Customer Loyalty in the Turkish Mobile Telecommunication Market,” *European Journal of Marketing, Vol.39* Aydin, Serkan and Ozer, Ghokan (2004),
- Wijayanti, Ari 2009 “National Customer Satisfaction Indices: A Implementation in the Turkish Mobile Telephone Market,” *Marketing Intelligence & Planning, Vol.23, No 5* Aydin, Serkan and Ozer, Ghokan (2005)
- (<http://www.indopos.co.id/index.php/component/content/article/61-business-news/11670-pertamax-kehilangan-pembeli.html>)
- ([www.levamentum.wordpress.com/2008/03/05/pakai-pertamax-atau-premium/](http://www.levamentum.wordpress.com/2008/03/05/pakai-pertamax-atau-premium/) diakses tanggal 5 April 2011)
- (<http://lifestyle.kontan.co.id/v2/read/1300695034/62529/Penjualan-Premium-terkerek-kenaikan-harga-Pertamax> diakses tanggal 11 Juli 2011)
- (<http://www.pertamina.com/index.php/detail/read/special-fuel-pertamax> diakses tanggal 5 juli 2011)
- ([www.today.co.id/read/2011/05/03/29206/pertamax\\_naik\\_pemerintah\\_tegaskan\\_tidak\\_akan\\_beri\\_subsidinya](http://www.today.co.id/read/2011/05/03/29206/pertamax_naik_pemerintah_tegaskan_tidak_akan_beri_subsidinya) diakses tanggal 11 juli 2011)