

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. 1991. **Managing Brand Equity**. New York: The Free Press McMillan Inc
- Arikunto, S. 2002. **Manajemen Penelitian**. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S., 1997. **Reliabilitas dan Validitas**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- , 1998. **Metode Penelitian**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Deighton, J., Henderson, C.M., and Neslin, S.A. 1994. "The Effect of Advertising on The Brand Switching and Repeat Purchasing". **Journal of Marketing Research**, Vol. 31 (February) : 28-43
- Doney, P and Cannon, J.P. 1997. "An Examination of The Nature of Trust in Buyer-Seller Relationship". **Journal of Marketing**, Vol. 54
- Dharmmesta, B.S. 1999. "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti". **Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia**, Vol. 14 (3): 73-88.
- Fauzi, A. "Kontribusi Nilai Pelanggan terhadap Pembentukan Loyalitas Pelanggan pada Produk Sepeda Motor: Studi terhadap Pelanggan Produk Sepeda Motor Honda". <http://www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=110031>
- Ferdinand, A. 2006. **Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen**. Semarang: BP Undip
- Ferrinadewi, E dan Djati, S.P. 2004. "Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia". **Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan**, Vol. 6 (1), Maret: 15-26
- Ghozali, I. 2006. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang: BP Undip.
- Griffin, J. 2005. **Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: PT. Erlangga.
- Hadi, S. 2000. **Metodologi Research**. Jilid 3. Yogyakarta : Andi Offset

- Ismarrahmini, U dan Brotoharsojo, H. 2005. "Pengaruh Kepribadian dan Citra Merek terhadap Loyalitas Merek". **Psikologi Ekonomi dan Konsumen**. Jakarta: PIO Fakultas Psikologi UI.
- Kopalle, P.K and Lehman, R.S. 1995. "The Effect of Advertised and Observed Quality on Expectations About New Product Quality". **Journal of Marketing Research**, 32 (Agustus): 280-290
- Kotler, P. 2006. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control**. 9th Edition. New Jersey: Printice Hall, Inc.
- Kristina, A.S. 2005. "Analisis Pengaruh Kepercayaan Pengelola Apotik terhadap Pemasok maupun Tenaga Penjual dalam Membangun Kesetiaan Melalui Kepuasan Pengelola Apotik terhadap Pemasok". **Jurnal Sains Pemasaran Indonesia**, Vol. IV (3): Desember.
- Lamb, C.W dan Hair, J.F. 2001. **Pemasaran**. Jakarta: Salemba Empat.
- Laporan *Research and Markets*, bertajuk *Indonesia Insurance Report Q3 2009*. www.kontan.co.id
- Liu, A.H. and Leach, M.P. 2001. "Developing Loyal Customer with Value Adding Sales Force: Examining Customer Satisfaction and Perceived Credibility of Consultative Salespeople". **Journal of Personal Selling and Sales Management**, Vol. 21
- Mowen, J.C dan Minor, M. 2002. **Perilaku Konsumen**. Jilid 2. Alih Bahasa: Dwi Karting Yahya. Jakarta: PT. Erlangga
- Palilati, A. 2007. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan". **Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan**, Vol. 9 (1), Maret: 73-81
- Payne, A. 2005. **The Essence Of Service Marketing: Pemasaran Jasa**. Penerjemah: Tjiptono, F. Yogyakarta: Andi Offset.
- Peter, J.P. dan Olson, J.C. 1999. **Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran**. Jilid 2. Alih Bahasa: Damos Sihombing dan Peter Remy Yossi Pasla. Jakarta: PT. Erlangga.
- Purwani, K. dan Dharmmesta, B.S. 2002. "Perilaku Beralih Merek Konsumen dalam Pembelian Produk Otomotif". **Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia**, Vol. 17 (3), h.288-303

- Rentz, et al. 2002. "A Measure of Selling Skill: Scale Development and Validation". **Journal of Personal Selling and Sales Management**, Vol. XXII (1), Winter: 13-21
- Saputro, R. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi pada PT. Nusantara Sakti Demak". **Skripsi** (Tidak Diterbitkan). Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Sekaran, U. 2000. **Research Method for Business: A Skill-Building Approach**. Third Edition. New York : John Wiley and Sons, Inc
- Shepherd, C.D. 1998. "Service Quality and The Sales Force: A Tools for Competitive Advantage". **Journal of Personal Selling and Sales Management**, 3 (summer): 73-82.
- Suryani, T. 1997. "Kesetiaan Pelanggan: Konsep dan Implikasinya". **Ventura**, Vol. 1 (1): 28-32.
- Suryanto, L., Sugiyanto, F.X., dan Sugiarti. 2002. "Analisis Faktor-faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Empiris pada Kantor Cabang BRI Semarang Pattimura)". **Jurnal Bisnis Strategi**, Vol. 9, Tahun VII, Juli, h.33-46.
- Thamrin, S.D. 2003. "Studi Mengenai Proses Adopsi Pasca Masa Tayang Iklan Produk Xon-Ce di Surabaya". **Jurnal Sain Pemasaran Indonesia**, Vol. 11 (2), September
- Tjiptono, F. 2004. **Manajemen Kualitas Jasa: Teori dan Praktik**. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, H. 2003. **Metode Riset Bisnis**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian
- Yang, Z and Peterson, R.T. 2004. "Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Cost". **Psychology and Marketing**, Vol. 21 (10): 799-822. October