

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mardalis. 2005. **“Meraih Loyalitas Pelanggan”**. Benefit Vol 9 No2 111-119.
- Anderson, Eugene W., Claes Fornell & Donald R. Lehman. 1994. **“Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden”**. Journal of Marketing vol. 58.
- Aydin, Serkan and Ozer, Ghokan. 2004. **“The Analysis of Antecedent of Customer Loyalty in the Turkish Mobile Telecommunication Market”**. European Journal of Marketing, Vol.39
- Bloemer, Josee, Ko de Ruyter and Pascal Peeters. 1998. **“Investigating Drivers of Bank Loyalty : The Complex Relationship Between Image, Service, Quality and Satisfaction”**. International Journal of Bank Marketing, Vol.16, No.7
- Darsono, Licen Indahwati. 2005. **“Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif Dalam Analisis Loyalitas Pelanggan”**. Jurnal Administrasi dan Bisnis, Vol.4.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D. and Miniard, P.W. 1995. **Consumer Behavior**. Ed 8. Orlando: The Dryden Press.
- Fatrio, Novel. 2006. **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal)”**. Skripsi Strata 1 (S1) Universitas Diponegoro Semarang.
- Ferdinand, Augusty. 2006. **Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 1995. **Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It**. Singapore: Lexington Books, The Free Press.
- \_\_\_\_\_. 2003. **Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Alih bahasa: Dr Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.
- \_\_\_\_\_, 2002. **Customer Loyalty**. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2006. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hurriyati, Ratih. 2005. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**. Penerbit CV Alfabeta. Bandung.
- Junaidi, Shellyana dan Basu Swastha Dharmmesta. 2002. **“Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek”**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 17, No. 1, pp. 91 – 94.
- Karsono. 2007. **“Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan”**. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.1 No.1, hal 93-110.
- Kotler, Philip. 1997. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control**. 9th Ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. **Prinsip-prinsip pemasaran Jilid I**. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Milenium. Jakarta : Prehallindo.
- \_\_\_\_\_. 2005. **Manajemen Pemasaran**. Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Malhotra, Naresh K. 2004. **Marketing Research**. 4th Ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Mital, Vikas, William T. Ross and Patrick M Baldasare. 1998. **“The Asymetric Impact of Negative and Positive Attribute Level Performance on Overall Satisfaction and Repurchase Intentions”**. Journal of Marketing, Vol.62,pp.33-47.
- Mowen, John C., Michael Minor. 1998. **Consumer Behavior**. 4th Ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Mowen, John, C., Minor Michael, 2002, **Perilaku Organisasi**. Jakarta : Erlangga.
- Parasuraman A, Zeithaml, Valerie A, Berry, Leonard L. 1985. **“A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research”**. Journal of Marketing, Vol 49.

- Parasuraman A, Zeithaml, Valerie A, Berry, Leonard L. 1988. **“A Multiple Item Scale for Measuring Consume Perception on Future Research”**. Journal of Marketing, Vol 49 No. 1.
- Ribban. 2006. **Faktor-faktor yang mempengaruhi brand switching pada pengguna SIM Card Fakultas ekonomi Universitas lampung**. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 3 No.1.
- Rukmana, Riza A.N. 2006. **“Analisis Tuntutan Pelanggan, Kinerja Bauran Pemasaran Jasa, Nilai Pelanggan dan Penggunaan Jasa Telekomunikasi”**. Usahawan, No 03 TH XXXV.
- Selnes, Fred. 1993. **“An Examination of the Effect of Product Performance On Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty”**. European Journal of Marketing. Vol.27,No.9.
- Song, Michael & Parry, Mark E. 1997. **“A Croos National Comparative Study of New Product Development Process : Japan and the US”**. Journal of Marketing, Vol. 61, April, pp. 1-18.
- Subroto, B., Nasution, D. S. 2001. **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus di Perusahaan Penerbangan X”**. Usahawan No. 03 Th. XXX Maret.
- Tjahyadi, Rully Arlan. 2006. **“Brand trust dalam Konteks Loyalitas Merek : Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan Merek”**. Jurnal Manajemen Vol 6 No 1.
- Tjiptono, Fandy. 1997. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta : Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2000. **Strategi Pemasaran**. Edisi 1. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. **Service, Quality and Satisfaction**. 2005. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wijayanti, Ari. 2008. **“Strategi Peningkatan Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen”**. Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Semarang.