

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: RajaGrafrindo Persada, 2012.
- Dann, Susan J. and Stephen Dann, *Competitive Marketing Strategy*. Frenchs Forest: Pearson Education Australia, 2007.
- Djaali dan Puji Muljono. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: PT. Grasindo. 2008.
- Ferrinadewi, Erna. *Merek dan Psikologi Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Jakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hasan, Ali. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo, 2009.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Alfabeta, 2010
- Kautonen, Teemu and Heikki Karjaluo, *Trust and New Technologies: Marketing and Management on the Internet and Mobile Media*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited, 2008.
- Kumar, V. *Managing Customers for Profit: Strategies to Increase Profits and Build Loyalty*. New Jersey: Pearson Education Inc, 2008.
- Kotler, Philip. *Marketing Management*, 11th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2003.
- Kotler, Philip and Kevin L. Keller, *Marketing Management*. 13th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2009.
- Lucas, Robert W. *Customer Services: Skill for Success*. 5th edition. USA: McGraw-Hill, 2012.

Nurgiyanto, Burhan. Gunawan dan Marzuki. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University, 2004.

Robbins, Stephen P. *Essentials of Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall, 2003.

Sudjana. *Metode Stastistika Edisi Enam*. Bandung: Tarsito, 2005.

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabetha, 2005.

------. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2006.

------. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Tika, M. Pabundu. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Internet

<http://bangunkapasitas.co.id/building-loyal-customers-pelayanan-konsumen-loyal/>
(Diakses pada tanggal 10 Maret 2013)

<http://beranda.miti.or.id/meneropong-potensi-industri-makanan-dan-minuman-di-indonesia/> (Diakses pada tanggal 19 Februari 2013)

<http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/182242-mi-instan-indofood-masih-dominasi-penjualan> (Diakses pada tanggal 15 Maret 2013)

<http://pasardana.com/kurangi-biaya-operasional-logitech-akan-phk-450-karyawan-61210/> (Diakses pada tanggal 10 Maret 2013)

<http://thinkrooms.com/2008/05/16/manajemen-bisnis-5-langkah-membuat-produk-anda-memiliki-nilai-lebih/> (Diakses pada tanggal 10 Maret 2013)

<http://www.gapmmi.or.id/?pilih=lihat&id=96> (Diakses pada tanggal 19 Februari 2013)

<http://www.harianjogja.com/baca/2013/01/10/pakai-bahan-berbahaya-kfc-di-china-minta-maaf-367053> (Diakses 10 Maret 2013)

<http://www.inilah.com/read/detail/57626/brti-ylki-bisa-gugat-telkomsel> (Diakses 10 Maret 2013)

<http://www.kemenperin.go.id/artikel/1406/Industri-Makanan-Diprediksi-Tumbuh-13> (Diakses pada tanggal 19 Februari 2013)

<http://www.marketing.co.id/blog/2011/11/03/hati-hati-dengan-loyalitas-semu/> (Diakses pada tanggal 10 Maret 2013)

<http://www.marketing.co.id/blog/2011/03/27/menurunnya-kepuasan-nasabah-perbankan-ritel/> (Diakses 10 Maret 2013)

<http://www.solusimobil.com/internasional/auto-regional/artikel/kepercayaan-konsumen-toyota-turun> (Diakses pada tanggal 10 Maret 2013)

Jurnal

Alam, Syed Shah and Norjaya Mohd Yasin, “*What factors influence online brand trust: evidence from online tickets buyers in Malaysia*”, *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. Volume 5 Nomor 3, 2010 ISSN 0718-1876

Ika, Nuruni dan Kustini, “*Experiential Marketing, Emotional Branding, and Brand Trust and Their Effect on Loyalty on Honda Motorcycle Product*”, *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*. Volume 12 Nomor 1, 2011 ISSN 2087-3735

Kiyani, Talat Mahmood, Mohammad Raza Ullah Khan Niazi, Riffat Abbas Rizvi and Imran Khan, “*The Relationship between Brand Trust, Customer Satisfaction and Customer Loyalty (Evidence from Automobile Sector of Pakistan)*”, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Volume 4 Nomor 1, 2012 ISSN 2073-7122

Riana, Gede. “Pengaruh Trust in A Brand Terhadap Brand Loyalty pada Konsumen Air Minum Aqua di Kota Denpasar”, *Buletin Studi Ekonomi*. Volume 13 Nomor 2, 2008 ISSN 1410-4628

Rizan, Mohamad, Rudi Yacub, dan Fitri Daniaty, “Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Indo Balau Ume”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Volume 1 Nomor 2, 2010 ISSN 2087-1139