

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, (2009).“ *Strategic Market Management*”, (Fouth ed.): John Wiley & Sons, Inc.
- Ali, hasan. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. CAPS (Center For Academic Publishing Service)*. Yogyakarta.
- Anwar, Sanusi. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Assael, H. (1998). *Consumer Behavior And Marketing Action 6 th edition*. New York : International Thomson Publishing.
- Dutka, Alan. (1994). *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*, NTC Bussiness Book, Lincolnwood, Illinois.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Cetakan kelima. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty*. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta: Erlangga.
- Handhoko Kuttut, Suparmi , 2018. *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang*. *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang Serat Acitya – Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang ISSN : 2302-2752, Vol. 7 No.1*.
- J. Setiadi, Nugroho, SE., MM., 2003, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Kotler dan Keller 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler P, Kevin Lane Keller.2002. *Manajemen Pemasaran* Edisi ke Tujuh. Penerbit: PT. Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong, 2009, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice, Hall, Inc
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller.(2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane, Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Lau, Gale dan Lee, S. (2000). *Costumer Trust in a brand and Link to Brand Loyalty*. *Journal Of Market Focused Management*, Vol. 4, pp. 341-70.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *ManajemenPemasaran Jasa :TeoridanPraktik*, EdisiPertama, CetakanPertama, Jakarta. SalembaEmpat.

- Morgan Dan Hunt. 1994. *The Commitment-Trust Theory Of Relationship Marketing*
- Mowen, John, C dan Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Nila Kasuma Dewi,SE, Gus Andri,SE.,MM, Sepris Yonaldi,SE.,MM (2012). *Pengaruh Iklan, Citra Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand And Body Lotion Di Kota Padang (Studi Kasus Di Pt. Unilever Cabang Padang”* Volume 3, Nomor 2, Mei 2012 ISSN : 2086 - 5031 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tamansiswa Padang 11)
- Nurfadila, Maskuri Sutomo & Asriadi 2015. *Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Merek Sepeda Motor Merek Honda Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako Vol. 1, No. 3, September 2015, 319-332 Issn online 2443-3578/Issn Printed 2443-1850*
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. (2002). *Perilaku konsumen dan strategi pemasaran*.
- Schiffman dan Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Prentice Hall. Jakarta.
- Simamora, Bilson, (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Soehartono, Irawan. (2004). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung:PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono, 2013, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Dan Pengembangan (Research and Development/ R&D)*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surachman S.A., (2008). *Dasar-Dasar Manajemen Merek, Bayumedia, CV, Malang* Simamora, Bilson, 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Tjahyadi, Rully, Arlan. (2006). *Brand trusth Dalam Kontek Loyalitas Merek : Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan Dan Karakteristik Hubungan Pelanggan Merek. Jurnal Manajemen, Vol.6, No.1, P. 63-76*.
- Tjiptono, Fandy (2008). *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy (2014). *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Warasto, Hestu Nugroho (2018). “*Analisa Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Analisa Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian*” Studi Kasus Pasta Gigi Pepsodent di Wilayah Jakarta Timur. P-Issn 2615-6849 Jurnal Semarak, Vol. 1, No.1, Februari 2018 , Hal (1-12). Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang.
- Wilkie, Wiliam. L. (1994). *Consumer Behavior*, 3rd ed. New York: John Wiley & Sons