

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir,H. 2005. Analisis Experiential Marketing, Emotional Branding & Brand Trust terhadap Loyalitas Merek Mentari. *Usahawan no.6 tahun XXXVI*
- Ancok,D. 1987. *Teknik Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gadjah Mada
- Angelia,C. 2009. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas pada Rocketz Live Coffee Surakarta. *Tugas Akhir* Fakultas Ekonomi Manajemen Pemasaran. Surakarta
- Azwar. 2000. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- . 1986. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Beatty,S.E; L.R Kahle and P. Homer. 1988. The Involvement Commitment Model: Theory and Implications. *Journal of Business Research. Vol. 16. No. 2*
- Bitner, M.Jo.,1995. Building Relationship : It's all About Promises. *Journal of Marketing Science. Vol. 23*
- Darsono,L.I. 2004. Loyalty & Disloyalty : Sebuah Pandangan Komprehensif dalam Analisa Loyalitas Pelanggan. *Jurnal KINERJA. Vol. 8 No. 2*. Surabaya : Universitas Katolik Widya Mandala
- Dharmmesta,B.S. 1999. Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol.14. no.3*
- Durianto,D.S & Sitianjak,T. 2001. *Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Engel,J.F,et al. 1994. *Consumer Behaviour, 5th edition*. New York : The Dreyen Press
- Evan,J.R & Laskin,R.L. 1994. The Relationship Marketing Process : A Conceptualization & Application. *Industrial Marketing Management. Vol. 23*
- Foedjiawati,F & Samuel,H. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi kasus : Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. Vol 7. No.1*

- Gerson,R.F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan. Cetakan kedua*. Jakarta : PPM
- Griffin,J. 1995. *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga
- Hadi,S. 1987. *Metodology Research Jilid3*. Yogyakarta : Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada
- . 1990. *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- ,1994. *Variabel – variabel Penelitian : Pelatihan Metode Penelitian Sosial Dasar*. Yogyakarta : Biro Pengolahan Data Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada
- Handoyo,S. 2004. Pengaruh Kreativitas Iklan terhadap Loyalitas Konsumen Sabun Lux. *Telaah Bisnis. Vol 5, no. 2*
- Haryanti,K & Hadi,S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. *Psikodimensi Kajian Ilmiah Psikologis, Vol.1*
- Hurley,R.F. 1998. Customer Service Behaviour in Retail Setting : A Study of Effect of Service Provider Personality. *Journal of Academy of Marketing Science. Vol.26. no.2*
- Kotler,P. 1997. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation & Control*. Prentice Hall,Inc
- Lupiyoadi,R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik. Edisi pertama*. Jakarta : Salemba Empat
- Mayliana,W. 2003. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 2. No. 3*
- Marconi,J. 1993. *Beyond Branding*. Chicago : Probus Publishing Company
- Musanto,T. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen & Kewirausahaan. Vol 6, No.2, Sepetember 2004* – Universitas Kristen Petra
- Reicheld,F.F. 1993. Loyalty – Based Management. *Harvard Business review Vol 71 (March – April)*
- Soehartono,I. 1998. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Remadja

- Solomon, M.R. 1996. *Consumer Behaviour* 3<sup>rd</sup> ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice hall, Inc
- Supranto,J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Schiffman,L.G & Kanuk,L.L. *Consumer Behaviour. 8th edition*. New Jersey. Prentice Hall.
- Suryabrata,S. 2000. *Metode Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Tjiptono,F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta :Andy
- 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta :STIE YKPN
- 2003. *Prinsip – prinsip Total Quality Service*. Edisi ke-3. Yogyakarta : Andi
- 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia Publishing
- Yuliana,Y dan Mustikawati, F. 2007. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa pada Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Jasa Bengkel Sepeda Motor Yogyakarta ). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Vol.8 No.2* . Politeknik New Surabaya College