

DAFTAR PUSTAKA

- Farida, Naili (2012), Pengaruh Nilai Pelanggan dan Hambatan Berpindah Terhadap Loyalitas Pelanggan serta Implikasi pada Perpindahan Merek di Universitas Undip jurnal Administrasi Bisnis Vol.I Nomor1 September 2012
- Fatikhin, Choirul (2008), pengaruh Kualitas Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Studi Pada Konsumen Motor Honda Di Kota Gresik. Skripsi Universitas Brawijaya. Skripsi Manajemen.
- <https://www.google.com/#q=teori kotler pemasaran 2012 tentang brand image>, Diakses tanggal 21 November 2013.
- <https://www.google.com/#q=teori kotler pemasaran 2012 tentang nilai pelanggan>, Diakses tanggal 21 November 2013.
- Ilmi, Azharul. (2012), dampak *customer relationship management* dan kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan di Violetta Gresik. Skripsi Universitas Muhammadiyah Gresik. Skripsi Manajemen.
- Ishak, Asmai dan Zhafiri Luthfi (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi tentang Peran Mediasi Switching Costs. Review Vol 15 No.1, hal: 55-56
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Marketing Management, 13th Edition. Upper Saddle River : Pearson Education, Inc.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Manurung Dinary. (2009), Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas merek pada pengguna kartu PRA-BAYAR simpati. Skripsi Universitas Sumatera Utara. Skripsi Psikologi.
- Nalau, Antonio (2012). Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan J.Co Donuts & Coffee Di Plaza Mulia Samarinda
- Neria, Melka. (2012), Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. Skripsi Universitas Indonesia. Skripsi Administrasi.

- Pradipta, Dyah Ayu Anisha (2011), Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas PT. Pertamina (Persero) Enduro 4T. Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar. Skripsi Manajemen.
- Pramaswari, Evi. (2010), Studi tentang Nilai Pelanggan dengan Positive Words of Mouth pada Pengguna Motor Yamaha di Semarang. Tesis Universitas Diponegoro. Program Studi Magister Manajemen.
- Prameswari, Nanda Putri. (2011), Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada Asuransi Prudential di kota Semarang. Skripsi Universitas Diponegoro. Skripsi Ekonomi.
- Slamet Franky. (2008), Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Universitas Tarumanagara Jakarta. Jurnal Manajemen.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Bisnis. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Suryani, Tatik. 2008. Perilaku Konsumen; Implikasi pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Graha Ilmu.