

DAFTAR PUSTAKA

- Bakar, Abu. Analisis Pengaruh *Customer Satisfaction*, *Switching Cost*, dan *Trust in Brand* terhadap *Customer Retention* (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar SimPATI Wilayah Semarang). 2010. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Badawi. Pengaruh *Trust In a Brand* dan *Satisfaction* Terhadap Loyalitas Merek (Studi pada Merek Perbankan Syariah di Cirebon). Buletin Ekonomi Vol. 5, No.2 , Agustus 2007 hal 113-133.
- Cahyono, Melinda. 2008. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon di Tunjungan Plaza Surabaya. Skripsi. Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Churchill, Gilbert A. 2005. *Basic Marketing Research. Fourth Edition*. Edisi Bahasa Indonesia (alih bahasa oleh E. Koswara, Dira Salam, dan Alvin Ruzhendi). Erlangga. Jakarta.
- Dakael, Jupiter. 2010. Hubungan Antara *Customer Value*, *Trust In Brand*, *Customer Satisfaction*, dan *Customer Loyalty*. Vol. IV no. 2, p. 93-105.
- Delgado-Balleste. E. et al. 2008. *Brand Trust in the Context of Consumer Loyalty. European Journal of Marketing*. 35:1238-1258.
- Edris, Mochamad. 2008. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek (Studi Kasus pada Detergen Merek Rinso di Kabupaten Kudus). Fakultas Ekonomi Muria Kudus.
- Hajat, Nurahma dan Dedi Purwana dkk . 2010. Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi. Jakarta : FE Universitas Negeri Jakarta
- Herlina. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Merek pada konsumen kartu simPATI dan As di Kabupaten Sleman. Maret, 2008. JMK Vol. 5 No. 1.
- Hidayat, Taufik. 2010. Survei CS 2010 : Kepuasan Pelanggan Terus Bergerak Dinamis. No21/XXVI/4-13 Oktober. p. 24-40.
- <http://1000langkah.wordpress.com/2009/02/10/ponds-vs-olay-siapa-juaranya/> (diakses pada tanggal 12 April 2011 pukul 16:44)
- <http://www.ponds.com> (diakses pada tanggal 09 Juli 2011 pukul 16.30).
- <http://www.uharsputra.files.wordpress.com> (diakses pada tanggal 12 Oktober pukul 21.27).

- Kinney, C. Thomas and James R. Taylor. Riset Pemasaran Jilid I (Research Marketing). 1997. Mc Graw-Hill, Inc.
- Kotler, Philip and Keller. 2012. *Principles of Marketing. Fourteenth Edition*. New Jersey : Pearson International Edition.
- Kumoro, Sasongko Jati. Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Merek Terhadap Produk Indosat IM3 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Regular II Universitas Diponegoro Semarang). 2010. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Malhotra, Naresh K. and Mark Peterson. 2010. *Basic Marketing Research*. 6th Edition. Pearson Education Inc.: New Jersey.
- Marthin, Johannes dan Hatane Semuel. Analisis Tingkat Brand Loyalty Pada Produk Shampoo Merek “ Head & Shoulders”. 2007. Jurnal. Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Nemati, Ali Raza, Khurram Khan and Moazzam Iftikhar. *Impact of Innovation on Customer Satisfaction and Brand Loyalty, a study Mobile Phones users in Pakistan*. 2010. Skripsi. Dhaka : Lahore University of Management.
- Petra, Surya Mega Wijaya. 2007. Pengaruh *Trust in Brand* Terhadap *Brand Loyalty* Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Yogyakarta. Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- Priyatno, Duwi. Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS. 2010. Mediakom. Yogyakarta.
- Leon G. Schiffman, Leslie Lazar Kanuk. *Consumer Behaviour*. 10th. 2009. New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Sekaran. Uma. *Research Methods for Business A Skill Building Approach*. 2003. John Wiley & Sons, Inc.
- Sugihartono, Joko. Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. PUPUK KALIMANTAN TIMUR, *Sales Representative* Kabupaten Grobogan). 2009. Thesis. Semarang : Universitas Diponegoro
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. 2010. Alfabeta, CV. Bandung.
- SWA. 2010. No.21/XXVI/4-13 Oktober 2010, PT Temprint: Jakarta
- Wahyuni, Dewi. Pengaruh Kepercayaan pada Merek dan Perluasan Merek Terhadap Loyalitas Merek Survei pada Pengguna Produk Lifebuoy pada