

DAFTAR PUSTAKA

- Adimas, Tunjungseto, 2010. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Switching Barrier terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar IM3 : Studi kasus pada Kecamatan Selatan Kota Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bob E. Hayes. 2008, *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty*. American Society for Quality, Quality Press, Milwaukee: Printed in the United States of America.
- Burton, Marcus. 2004. *Modern Marketing Management*, Edisi Kedua, Random House, New York
- Dharmayanti, Diah, 2006. *Analisa Sensitivitas Respon Konsumen Terhadap Ekstensifikasi Merek (Brand Extension) Pada Margarine Merek Filma di Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran Volume 1 Nomor 2 Oktober 2006.
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta.
- Helena, Agustin, 2005, *Analisa faktor-faktor yang membentuk Customer Value di kafe Dome Plaza Surabaya berdasarkan Perceived Performance*, Universitas Petra, Surabaya.
- Hsieh, M. H., Pan, S. L. & Setiono, R. 2004. Product, Corporate and Country Image Dimensions and Purchase Behaviour: a Multicountry Analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 32. No. 3. Page 251-270.
- J. Setiadi, Nugroho, 2003. *Perilaku Konsumen*. Penerbit PT. Kencana Prenanda Media, Jakarta.

- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. and Black, W.C. 2006, *Multivariate Data Analysis, Sixth Edition*, UK: Prentice Hall International.
- Kevin L. Keller, 2008. *Strategic Brand Management*, Third Edition. Pearson Prentice Hall New Jersey.
- Kotler. Philip & Keller, 2012. *Marketing Management Edition, Pearson Education: Prentice Hall*.
- Maharsi, Petrus. 2005. “*Penciptaan Nilai Pelanggan, Perpaduan Antara Nilai yang Diharapkan Pelanggan dan Mutu Produk yang Dikirimkan Pemasaran*”. Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI. Jakarta.
- Malhotra, Naresh K. 2010. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, Jakarta: Indeks.
- Nazir, Moh. 2003, *Metode Penelitian*, Cetakan Kelima, Jakarta, Ghalia.
- Palilati, Alida. 2007. “*Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*”, Semarang, Universitas Diponegoro.
- Prasetijo, Ristiyanti dan John J.O.I Ihalauw. 2008. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi.
- R. Billinton, 2006, *The rule of Customer value in Sustaining Competitive advantage in quick*, P.12.
- Rangkuti, Fredy. 2009. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Pustaka Utama, Jakarta.
- Resista, Yuli. 2010. “*Pengaruh Kepercayaan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Produk Handphone dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (studi kasus pada Mahasiswa Unnes di Kelurahan Sekaran, Gunung Pati, Semarang)*”, Semarang, Universitas Negeri Semarang.
- Runyon, E. 2004, *Customer Behaviour and the Practice of Marketing 2nd ed*, Charles E, Merrill Publishing, co, Toronto.
- Sekaran, Uma, 2007. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman, Leon G. dan Kanuk, Leslie Lazar. 2010. *Consumer Behavior*, New Jersey: Pearson Education Inc.

- Sheth, J.N. & Mittal, Banwari. 2008. *Customer behavior: a managerial perspective*. Thomson Learning, Amerika.
- Stanley, Richard, 2004. *Promotion*, Macmillian Publishing Co, New York.
- Sugihartono, Joko, 20010. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada PT. Pupuk Kalimantan Timur, Sales Representative Kabupaten Grobogan)*, Semarang, Universitas Diponegoro.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Suharto Abdul Majid. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi: Rajawali Pers*.
- Sulistian, Ogi. 2011. “*Pengaruh Brand Image terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok Gudang Garam Filter (studi kasus pada konsumen rokok di wilayah Perumnas Ciporang Kuningan)*”, Kuningan, Universitas Kuningan. *Metode Penelitian Untuk Bisnis Buku I Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Vanessa Gaffar, 2007. *CRM dan MPR Hotel (Customer relationship Management Dan Marketing Public Relations)*. Bandung: Alfabeta.
- Woodruff, R B. 2002. *Customer Value: The Next Source For Competitive Advantages*. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 25, (2):135-138.
- Zeithaml, Valerie, and Mary J. Bitner, 2005, *Service Marketing*, The Mc Graw Hill.

Internet:

www.digilib.petra.ac.id/jiunkpe/s1/eman/2002/jiunkpe-ns-s1-2002-31498237-829-nilai_pelanggan-chapter2.pdf

www.eprints.undip.ac.id/16683/1/Balqis_Diab.pdf

www.scribd.com/doc/77753024/1/Roslina-1

www.teknajurnal.com

www.xl.co.id