

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Aaker, David. **Managing Brand Equity: Capitalizing on the value of a brand name.** New York: The Free Press, 2009.
- Adam, Muhammad. **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi.** Bandung: Alfabeta, 2015.
- Alma, Buchari. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.** Bandung: Alfabeta, 2011.
- Ambadar, Jackie, Miranty Abidin dan Yanty Isa. **Mengelola Merek.** Jakarta: Yayasan Bina Karsa Mndiri, 2007.
- Arikunto, Suharsimi. **Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan.** Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Batra, Rajev, John G Myers, dan David A Aaker. **Advertising Management Fifth Edition.** India: Dorling Kindersley Pvt. Ltd., 2011.
- Djaali, dan Pudji Muljono. **Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan.** Jakarta: Grasindo, 2008.
- Ferrinadewi, Erna. **Merek dan Psikologi Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran.** Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Foster, Bob. **Manajemen Ritel.** Bandung: Alfabeta, 2008.
- Hasan, Ali. **Marketing.** Yogyakarta: Media PressIndo, 2008.
- Jill, Griffin. **Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.** Jakarta: Erlangga, 2005.
- Kartajaya, Hermawan. **Boosting Loyalty Marketing Performance.** Bandung, PT Mizan Pustaka, 2007.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. **Manajemen Pemasaran.** Jakarta, Erlangga, 2008.
- Kotler, Philip, dan A.B. Susanto. **Manajemen Pemasaran di Indonesia.** Jakarta, Salemba Empat, 2000.
- Lantos, Geoffrey P. **Consumer Behavior In Action: Real-life Applications for Marketing Managers.** New York: M.E.Sharpe, 2011.

- Oliver, Sandra. **Strategi Public Relations**. London: Erlangga, 2006.
- Priyatno, Duwi. **Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik Dengan Statistik**. Yogyakarta: Gava Media, 2012.
- Rangkuti, Freddy. **Measuring Customer Satisfaction**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- \_\_\_\_\_. **Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus *Integrated Marketing Communication***. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010
- \_\_\_\_\_. **The Power of Brands Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek Plus Analisis Kasus dengan SPSS**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Rao, K. Rama Mohana. **Services Marketing**. India: Dorling Kindersley 2011.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. **Perilaku Konsumen: Panduan Riset Sederhana Untuk Mengenali Konsumen**. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Shimp, Terence A. **Periklanan Promosi Jilid 1**. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Simamora, Bilson. **Panduan Riset Perilaku Konsumen**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Sugiyono. **Statistika Untuk Penelitian**. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Supranto, Nandan Limakrisna. **Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran: Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis**. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Suharyadi, Purwanto. **Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern**. Jakarta : Salemba Empat, 2011.
- Surdayana, Liga, dan Vanny Octavia. **Pengantar Manajemen Pariwisata**. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suryani, Tatik. **Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Susanto, dan Himawan Wijanarko. **Power Branding Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya**. Jakarta: PT Mizan Publika, 2004.
- Susanto, A. B., dan Himawan Wijanarko. **Power Branding Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya**. Jakarta: PT Mizan Publika, 2004.

- Suyanto, A. B. **Marketing Strategy Top Brand Indonesia**. Jakarta: CV Andi Offset, 2007.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. **Manajemen Publik**. Jakarta: PT Grasindo 2007.
- Temporal, Paul, dan K.C. Lee. **Hi-Tech Hi-Touch Branding: Menciptakan Kekuatan Merek dalam Era Teknologi**. Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Tjiptono, Fandy. **Brand Management & Strategy**. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005.
- \_\_\_\_\_ **Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian**. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- \_\_\_\_\_ **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. **Pemasaran strategik**. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012.
- Trott, Sangeeta, dan Vinod P. Sople. **Brand Equity: An Indian Perspective**. Delhi: PHI Learning Private Limited, 2016.
- Zickerman, Peter. **Co- Branding**. Hamburg: Anchor Academic, 2015.

## **Jurnal**

- Muhammad Rizwan. "Determinants of Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Nokia Brand", **Jurnal of sosiological research**. 2014, h. 430 – 448.
- Yohanes Suhari, Rara Sri Artati Redjeki dan Widiyanto Tri Handoko "Perilaku Konsumen Online (Pengaruh Nilai, Kepuasan dan Inersia Terhadap Loyalitas", **Jurnal Teknologi Informasi**. 2012, h. 46 – 58.
- An Nisaa Puspitasari, Srikandi Kumadji, dan Sunarti " Pengaruh Kualitas Website Terhadap Nilai yang Dipersepsikan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop Studi Pada Pelanggan Toko Sepatu Wanita [www.iwearup.com](http://www.iwearup.com)" **Jurnal Administrasi Bisnis**. 2013.
- Rashid Sheed, Rab Nawaz Lodhi, Amna Mehmood, Urooj Ishfaque, Fareha Dustgeer, Amna Sami, Zahid Mahmood, dan Moeed Ahmad. "Effect of

Brand Image on Brand Loyalty and Role of Customer Satisfaction in it”, **Sciences Journal**. 2013, h. 1364 – 1370.

Aries Susanty, Najid Bangun Adisaputra. “Pengaruh Brand Image Speedy Telkom terhadap Loyalitas Pelanggan di Kecamatan Banyumanik Semarang”, **Jurnal J@TI Undip**. 2011, h. 147 – 154.

### **Internet**

*[http://www.mandalamaya.com/pengertian-\(browser\)/](http://www.mandalamaya.com/pengertian-(browser)/) (Diakses pada Sabtu, 27 Februari 2016 pukul 20:52 WIB)*

*<http://aplication93.com/2016/01/09/sejarah-kelebihan-dan-kelemahan-mozilla-firefox/> (Di akses pada Senin, 22 Februari 2016 pukul 15:30 WIB)*

*<http://gs.statcounter.com> (Di akses pada senin, 22 february 2016 pukul 16.00)*

*<http://gs.statcounter.com> (Di akses pada senin, 22 february 2016 pukul 16.05)*

*<http://teknojurnal.com/google-chrome-kini-mengalahkan-mozilla-firefox-dalam-hal-jumlah-pengguna/> (Di akses pada Senin, 22 Februari 2016 pukul 19.00 WIB)*