

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. (1997). *Manajemen ekuitas merek*. Alih bahasa Aris Ananda. Jakarta: Spektrum.
- Amirullah. (2002). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Assael, H. (1995). *Consumer behavior and marketing action* (4th ed.). Boston: PWS-KENT Publishing Company.
- Barnes, J. (2003). *Rahasia manajemen hubungan pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Customer behavior*. (2007, Desember 13). Retrieved Agustus 01, 2008, from <http://consumerbehaviour.blogspot.com/>.
- Djan, I., & Ramlan, R. (2006). *Prediksi perpindahan penggunaan merek handphone di kalangan mahasiswa*. Retrieved Agustus 01, 2008, from <http://ramlan.files.wordpress.com/2007/09/pangsa-pasar-telepon-seluler-di-kalangan-mahasiswa-stie-bina.pdf>.
- Dutka, A. (1994). *AMA handbook for customer satisfaction: a complete guidance to research planning and implementation*, International edition, NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois, USA.
- Elton, L. (2007, Juli 02). Pengaruh pemberitaan surat kabar terhadap persepsi masyarakat pengguna jasa transportasi udara di Surabaya. *Scriptura*, 1(2), 98-110. retrieved Agustus 02, 2008, from <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/iko/article/viewPDFInterstitial/16686/16678>.
- Engel, J.F., et al. (1995). *Consumer behavior* (8th ed.). Fortworth: The Dryden Press.
- Ferdinand, A. (2000). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gerson, R. (1993). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, H.I. (2007, April). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irawan, H.D. (2003). *Indonesian customer satisfaction (membedah strategi kepuasan pelanggan merek pemenang ICSA)*. Jakarta: PT Elex Media Komutindo.

- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pemasaran, analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian* (7th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran*. (Hendra Teguh Ronny Antonius Rusly, Trans.). Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, P. & Armstrong, G. (1997). *Prinsip-prinsip pemasaran (edisi Bahasa Indonesia)*, Edisi Ketiga, Jilid 1. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lintang, L. (2003, Maret). *Perilaku konsumen: pendahuluan*. Retrieved Agustus 01, 2008, from <http://leolintang.com/Perilaku-Konsumen/Minggu-1/Perilaku-Konsumen-Pendahuluan.html>.
- Madayanto, C.D. (2005). *Analisa kepuasan dan loyalitas konsumen pengguna shampoo*. (TA No. 02011997/MAN/2005). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen petra, Surabaya.
- Mahmudah, B.R. (2002, Desember 20). *Analisis variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas merek (studi pada minuman kesehatan extra joss diterminal seloaji Ponorogo)*. Retrieved Maret 09, 2009, from <http://digilib.gunadarma.ac.id/go.php?id=jiptumm-gdl-s1-2002-binti-5898-variabel>.
- Maulana, A. (1999, Januari 28). Perilaku konsumen di masa krisis: implikasinya terhadap strategi pemasaran. *Manajemen dan Usahawan* 28(01),12-15. Retrieved Agustus 01, 2008, from <http://www.lmfeui.com/uploads/file11-XXVIII-Januari-1999.PDF>.
- Mintaryo & Nugroho, R. (2006). *Pengaruh motivasi dan persepsi terhadap loyalitas konsumen dalam membeli produk minyak goreng Filma di gudang rabat Alfa rungkut Surabaya*. (TA No. 02012139/MAN/2006). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Mowen & Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*, Alih bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Paliati, A. (2004, Maret). Pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan di wilayah etnik bugis. *Analisis* 1(2), 65-74. Retrieved Maret 09, 2009 from www.pascaunhas.net/jurnal_pdf/an_1_2/alida-2.pdf.

- Paroki St. Yohanes Bosco. *Komitmen terhadap panggilan hidup sebuah kunci sukses*. Retrieved Agustus 01, 2008, from http://www.st-yohanesbosco.org/bosconian-detail.php?id=781&sub_id=348).
- Robbins, S.P. (2000). *Essential of organizational behavior*, (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hall,inc.
- Rochman, J.S. (2008, Maret 27) . *Analisis Persepsi terhadap Tingkat Loyalitas Konsumen. Studi Kasus pada Surat Kabar Radar Bogor*. Retrieved Maret 09, 2009, from [digilib.stiekesatuan.ac.id /gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptstiek-5ngy4qbbphgcfuxgv4ewc3glifrvq...](http://digilib.stiekesatuan.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptstiek-5ngy4qbbphgcfuxgv4ewc3glifrvq...) - 15k.
- Santoso, S. (2007). *Structural Equation Modelling Konsep Dan aplikasi dengan AMOS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sasana, D. (2005). *Analisa kepuasan dan loyalitas pelanggan kartu prabayar*. (TA No. 02011993/MAN/2005). Unpublished undergraduate thesis, Universitas kristen petra, Surabaya.
- Schiffman, L.G & Kanuk, L.L. (1997). *Consumer behavior sixth edition*. New Jersey: A Simon and Schuster Company.
- Sitanggang, Y.H. (2007). *Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas merek (studi kasus restoran kentucky fried chicken cabang medan mall di medan)*. Retrived Maret 09,2009, from http://library.usu.ac.id/index.php/component/journals/index.php?option=com_journal_review&id=4446&task=view.
- Solimun. (2002). *Structural Equation Modelling LISREL Dan AMOS*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Sugiharto, G & Vincent. (2006). *Pengaruh antara sikap bukti fisik, proses, dan karyawan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan, kepercayaan dan komitmen dalam merawat salon mobil di Absolute Automotive Surabaya*. (TA No. 02012095/MAN/2005). Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Swasta, D.H., Basu, & Irawan. (1997). *Manajemen pemasaran modern* (2nd ed.). Yogyakarta: Liberty.
- Wikipedia ensiklopedia bebas. (2008, Juni 13). *Konsumen*. Retrieved Agustus 01, 2008, from <http://id.wikipedia.org/wiki/konsumen>.

- Wirjono, E.R. (n.d). *Pengaruh fungsi pelatihan, pemodelan peran dan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja porteges dalam pementoran*. Retrieved Maret 09,2009, from [ejournal.unud.ac.id/abstrak/endang%20raino\(1\).pdf](http://ejournal.unud.ac.id/abstrak/endang%20raino(1).pdf).
- Zainuddin R. *Persepsi nasyarakat terhadap kebijaksanaan pembangunan berkelanjutan (studi kasus propinsi jambi)*. Retrieved Agustus 01, 2008, from www.digilib.ui.edu/opac/themes/libri2/abstrakpdf.jsp?id=80483&lokasi=lokal