DAFTAR PUSTAKA

Arlan Tjahyadi, Rully. 2006. "*Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan Dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek*." Jurnal Manajemen, Vol. 6, No.1

A Setyawan, Anton. 2008. "*Peran Karakteristik pada Merek dan Kepuasan dalam Menjelaskan Loyalitas pada Merek (Studi Empirik Pada Konsumen Telepon Seluler)*." Usahawan, No. 01

Durianto, D., Sugiarto, & Sitinjak, T., 2001. *Strategi menaklukkan pasar melalui riset ekuitas dan perilaku konsumen*. Jakarta: Gramedia.

Herizon & Maylina, Wenny. April 2003. Faktorfaktor yang mempengaruhi kesetiaan terhadap merek pada konsumen pasta gigi Pepsodent di Surabaya. *Ventura*. Vol. 6. No. 1, 98-115.

Hatane, Semuel 2006. Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Toko Modern dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran.* Vol. 1. No. 2. Oktober, 53-64.

Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen.* Bandung: Alfabeta.

Kotler, Philip & Keller, K.L., 2006. *Marketing management.* (12th ed.). Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.

Lovelock, C. & Wright, L., 2002. *Principles of service marketing and management.* (2nd ed.). Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.

Maulana, Ishak. 2007. *Personal interview*. September 22.

Marthin. *Analisis Tingkat Brand Loyalty pada Produk Shampoo* 101

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung :Alfabeta.