



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Aaker, David A. 2003. *The Power of Branded Differentiator*. London : Cambridge Univ.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2008. *Educational Research. Planning, Conducting, and Evaluating Qualitative & Quantitative Approaches*. London : Sage Publications.
- Durianto, D., Sugiarto, & Sitinjak, T. 2004. *Strategi menaklukkan pasar*. Jakarta: Gramedia.
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Jakarta : Graha Ilmu
- Fornell, C., et al. 1996. *The American Customer Satisfaction* . Index: Nature
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Kedua, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hartmann, P. & Ibanez, V. A. 2006. *Managing Customer Loyalty in Liberalized Residential Energy Markets: The Impact of Energy Branding*. Energy Policy, 35(4), 2661-2672
- Husaini, Usman, dkk. 2003. *Pengantar Statistika*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Keller, L.L. 1993. *Conceptualising, measuring and managing customer based brand equity*, *Journal of Marketing*. (57) 1:1- 22.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran 1* (11th ed.). Jakarta : PT. Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2007. *Marketing Strategy: A Problem Solve by Marketer*. New York : Prentice Hall.
- Lovelock, Cristhoper H dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: PT. INDEKS, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Kedua.

- McDougall, Gordon H.G. dan Terrace J. Levesque, 2000. *Customer Satisfaction With Services: Putting Perceived Value Into The Equation*. Journal of Service Marketing, Vol. 14 No. 5, Hal. 392 - 410.
- Neuman, M. Lawrence. 2007. *Social Research Methods (Qualitative and Quantitative Approaches)*. Pearson Education, Inc.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. 2001. *Delivering quality service balancing customer perception and expectation*. New York : The Free Press.
- Parasuraman et al., 1985. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, *Journal of Marketing*. Autumn.
- Pramesti, G. 2014. *Panduan Lengkap SPSS dalam Mengolah Data Statistik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis kasus PLN-JP*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sadat, M. Sadat. 2009. *Brand Belief : Strategi Membangun Merek Berbasis Keyakinan*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Santoso, Singgih. 2004. *SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2007. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Triton, PB. 2006. *Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta : Andi.
- Yudiatmaja, Fridayana. 2013. "*Analisis Regresi dengan menggunakan aplikasi komputer statistik SPSS*". Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama

Sumber Online

www.bps.co.id

www.antaraneews.com

www.gaikindo.or.id

www.toyota.astra.co.id

<https://id.wikipedia.org/>

www.otomotif.kompas.com

<http://id42ner.org/>

Sumber Jurnal

Jurnal Penelitian Fanny Fibriyanti Salim dan Diah Dharmayanti, S.E., M.Si.. “Pengaruh *Brand Image* dan *Perceived Quality* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mobil Toyota di Surabaya.”

UMMN