DAFTAR PUSTAKA

Aaker dan Keller, 2010, Consumer Evaluation of Brand Extension . *Journal of Marketing Vol. 54 (January 1990), 27-41*

Andreassen, 2006, Antecedents to satisfaction with service recovery. *European Journal of Marketing, 34(1/2), 156–175.*

Arikunto, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta Jakarta..

Durianto, 2011, *Strategi Menaklukkan. Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Mere*k, Gramedia, Jakarta.

Fandy Tjiptono, 2012, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.

Griffin, 2005, *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*, Lexington Books: Singapore.

Kotler dan Amstrong, 2011, *Prinsip-prinsip pemasaran.* Edisi. 13. Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

Lupiyoadi, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba, Jakarta.

Mowen, John, C dan Minor, M, 2005, *Perilaku Konsumen* Jilid 1, Edisi Kelima (terjemahan), Erlangga, Jakarta.

Rangkuti, Freddy, 2012, *Riset Pemasaran*. Gramedia, Jakarta.

Selnes, 2005, "An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty," *European Journal of Marketing 27 (9), 19-35*

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*, Alfabeta. Bandung.

Sumarwan, 2013, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Supranto, 2012, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Cetakan Kedua, Erlangga, Jakarta.

Sutisna, 2013, *Prilaku konsumen & Komunikasi Pemasaran*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Wilkie , 2005, William L. Consumer Behavior . New York: John Wiley & Sons, Inc.

Stanton, William J., 2004, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta.

Zikmund Bilson Simamora, 2014, *Riset Pemasaran*, Gramedia Utama, Jakarta.