

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Syamsul. 2013. "Pengaruh Produk, Harga, Lokasi, Promosi, Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Besi". Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol. 2 No. 11.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Astuti, Sri Wahjuni dan I Gede Cahyadi. 2007. "Pengaruh Elemen Ekuitas Merek terhadap Rasa Percaya Diri Pelanggan di Surabaya Atas Keputusan Pembelian Kartu Perdana IM3". *Majalah Ekonomi*, Tahun XVII, No. 2 Agustus 2007.
- Baskara, Isnain P., dan Guruh Taufan H. 2014. "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi akan Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial pada Mahasiswa di Kota Semarang". Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Costabile, M. 1998. *Customer satisfaction and trust into the resource-based perspective: Research propositions endorsing the confirmation/disconfirmation paradigm*. Paper presented at the 27th EMAC Conference. Stockholm, Sweden.
- Destari, Nina., dan Yulizar Kasih. 2014. "Analisis Pengaruh Atribut Produk dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Tas Eiger di Kota Palembang". Palembang: Jurnal Skripsi STIE MDP.
- Dwyer, R.F., Schurr, P.H., and Oh, S. 1987. "Developing Buyer-Seller Relationship". *Journal of Marketing*, Vol. 51, pp11-27.
- Elrado, Morden H., Srikandi K., dan Edy, Y. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas pada Pelanggan Jambuwuluk Resort". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15 No. 2 Oktober 2014.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gefen, D., dan Straub D.W. 2004. Consumer Trust in B2C e-Commerce and the Importance of Social Presence: Experiments in e-Products and e-Services. Omega: The International Journal of Management Science
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gunawan, Fransiskus. 2011. Pengaruh Persepsi Merek dan Kepercayaan Konsumen terhadap *Brand Switching* atas Produk *Smartphone (Blackberry)* pada Mahasiswa UNP. Jurnal: Padang.
- Hadi, Sudharto P. 2007. *Perilaku Konsumen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, Lisa. 2004. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Kontraktor CV. Anugerah Jaya Surabaya*. Malang: Skripsi Petra.
- Hawkins, D.I., Best, R. J., dan Coney, K. 1998. *Consumer Behavior: Building Market Strategi*. USA : Irwin/Mc Graw-Hill.
- Hoeffler, Steve, dan Keller, K.L. 2003. "The Marketing Advantages of Strong Brands". *Brand Management*, Vol. 10, No.6.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci keberhasilan Bisnis jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kaderi, S. dan Diahmairissa, T. 2003. "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan, Studi Kasus : Garuda Indonesia kelas Ekonomi". *Jurnal Manajemen ITB*, Vol.02. No.10, pp 13-23.
- Kertajaya, Hermawan. (2005). *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., dan Rao, H. R. 2003. *Antecedents of Consumer Trust in B-to-C Electronic Commerce, Proceedings of Ninth Americans Conference on Information Systems*, pp.157-167.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu, Edisi Kedua Belas. Alih Bahasa Benyamin. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Lamb, Hair, dan McDaniel. 2001. *Pemasaran*. Buku 1. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta.
- Lemeshow, S., Hosmer, D,W., Klar, J dan Lwanga, S.K. 1997. *Besar sampel dalam penelitian kesehatan*. Jogjakarta: Gajahmada University Press.
- Lewis, R. C., dan B. Booms. 1983. "The marketing aspects of service quality. AMA Proceeding". *American Marketing Association Chicago*. pp.99-104

- Low, G. S. dan Lamb, C.W.J. 2000. "The Measurement and Dimensionality of Brand Associations". *Journal of Product & Brand Management*, Vol. 9 No.6, pp. 350-70.
- Luthfy, Angga. 2015. *Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening pada Mahasiswa UNDIP pengguna Smartphone Sony*. Semarang: Jurnal Skripsi Diponegoro.
- McKnight, D. Harisson, Vivek Choudhury, dan Carles Kacmar. 2002. "Developing and Validating Trust Measures for e-commerce: an Integrative Typology". *Information System Research*, Vol. 13, No. 3, pp. 334-359.
- Moorman, Christin, Gerald Zaltman and Rohit Deshpande. 1993. "Factors Affecting Trust in Market Research Relationship". *Journal Marketing Research*, Vol 57. pp81-101.
- Morgan, Robert M. and Shelby D. Hunt. 1994. "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing". *Journal of Marketing*. Vol. 58 No. 3. pp. 20-38.
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi 5 jilid 1. Jakarta. PT. Erlangga.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, pp. 12-40.
- Prasetya, Candra H.A., Srikandi K., dan Edy Y, E. 2014. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan serta Keputusan Pembelian pada Pembeli Sepeda Motor Vario". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15, No. 2, Oktober 2014.
- Rangkuty, Freddy. 2008. *Marketing Analysis Made Easy: Teknik Analisis. Pemasaran dan Analisis Kasus Menggunakan Excel dan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Schiffman, L dan L. Kanuk. 2004. *Consumer Behaviour*. New Jersey: Prentice Hall.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Method and Business*, edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Sofyan. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Sitinjak, Tony dan Tumpal JRS. 2005. "Pengaruh Citra Merek dan Sikap Merek Terhadap Ekuitas Merek". *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol.12, No. 2, Juni, pp166-182.

- Stefanus, T. 2008. “Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya”. *Jurnal Manjaemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra*.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Surachman S.A. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Merek*. Edisi Pertama. Malang: Bayumedia Publishing.
- Swastha, Basu dan Hani Handoko. 2011. *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardani, Atina Arlia. 2011. “Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Derajat Celcius)”. Semarang: Jurnal Skripsi Diponegoro.
- Yogi, I Gede dan Ni Made Rastini. 2016. “Pengaruh Kualitas Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri” . *E-Jurnal Manajemen Unu*, Vol. 5, No.1, 2016: 706-733 ISSN: 2302-8912.