

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. Muzahid., Parvez, Noorjahan. 2009. Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on consumer loyalty, *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Aryani, Dwi., Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, Vol. 17, No.2, Hal. 114-126.
- Aydin, Serkan., Ozer, Gokhan. 2005. The Analysis Of Antecedents Of Customer Loyalty In The Turkish Mobile Telecommunication Market, *European Journal of Marketing*. Vol. 39, pp. 910-925.
- Barnes, James G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Andreas Winardi (penerjemah). Yogyakarta: Andi
- Darsono, Licen Indahwati., Wellyan, A.Y. 2007. Kontribusi perceived service quality, trust, satisfaction dalam membentuk loyalitas mahasiswa. *The 1st PPM Nasional Conference Of Management Research "Manajemen Di Era Globalisasi"*.
- Dharmanyanti, Diah, 2006, *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)*.
- Fadjar, Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Kedua. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multiunivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta : Erlangga

- Guspul, Ahmad, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)
- Hallowell, Roger. 1996. The Relationships Of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, And Profitability: An Empirical Study. *International Journal Of Service Industry Management*, Vol. 7, No. 4, pp. 27-42
- Hawkins, Del.I., Roger J.Best, and Kenneth A Coney. 1997. *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*. Irwin/McGraw-Hill
- Hadiyati, Ernani, 2010, Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang,
- Herawati dan Halim, 2008, *Analisis hubungan antara Customer value, Customer Satisfaction, dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty (Studi kasus perpindahan GSM ke CDMA pada Mahasiswa di Depok)*, Jurnal Eksekutif, Vol. 3 No. 2, Agustus 2006. Hal. 97– 104
- Jahroni, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan, Komitmen, Kepercayaan Pada Bank Central Asia Tbk*
- Japarianto, Edwin., Laksmono, Poppy., Khomariyah, Nur Ainy. 2007. Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 3, No. 1, Hal . 34-42
- Junusi, Rahman El. 2009. *Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Pada Bank Muamalat Kota Semarang)*”. The 9th Annual Conference on Islamic Studies (ACIS)
- Kotler, Phillip and Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia Cetakan Kedua, Edisi 12, Jilid 2. Alih Bahasa : Benyamin Molan. Jakarta : PT.Indeks
- Kotler, P., L. Brown, S. Adam and G. Amstrong. 2008. *Marketing, 6th ed. Frenchs Forest*. NSW : Pearson Education Australia
- Kurniasari, Nina dan Ernawati, Nina, 2012, Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang

- Kusmayadi, Tatang, 2007, *Pengaruh relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*, Skripsi, STIE STAN Indonesia mandiri
- Low, George S and Charles W. Lamb Jr. 2004. *The Measurement and Dimensionality of Brand Associations*. *Journal of Service Marketing*. Vol.14, No.5, p.392-410
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat
- Maylina, Wenny, 2003, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya*. *Jurnal Ventura* Volume 6, Surabaya
- Morgan, Robert M., dan Hunt, Shelly D., 1994, "The Commitment – Trust Theory of Relationship Marketing". *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 7, pp. 20-38
- Nuraini. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan*". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Oliver, Richard L, 1999, "Whence Loyalty". *Journal of Marketing, Special Issues*, Vol. 63, pp.33-44
- Payne, Andrian, 2000, *The Essence of Services Marketing*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Pongoh, Meylisa Elisabeth, *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado*
- Prasetyo, Widiyanto Bangun Prasetyo, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi)*
- Rao, Akhsay R and Kent, B. Monroe. 1989. *The Effect of Price, Brand Name, and Store Name Buyers Perceptions of Products Quality : An intergration Review*. *Journal of Marketing Research*. Vol.26, p.351-357
- Robbins, Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi 10*. Klaten: Indeks Gramedia

- Samuel, Hatane., Wijaya, Nadya. 2009. Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, Dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 4, No. 1, Hal . 23-37.
- Singarimbun, Masri. 2007. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Suhardi, Gunarto, 2006, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya. *Jurnal Kinerja*, Vol. 10, No. 1, h. 49-55
- Swastha, 2002, *Azas – Azas Marketing*, Jilid 2, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha dan Irawan, 2003, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius, 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Service, Quality and Satisfaction. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset
- Umar, Husein, 2002, *Metode Riset Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Vandayuli, Rionini, Sri, 2003, Kepercayaan Pembeli Terhadap Perusahaan Pemasok Dalam Hubungan Dengan Antisipasi Pembeli di Waktu Yang Akan Datang”, *Media Riset Bisnis dan Manajemen* volume 3 no. 2 Agustus 2003.
- Wijaya, Serly dan Sienny Thio, 2006. *Implementasi Membership Card Dan Pengaruhnya Dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya*”, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.
- Zamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonomi, Yogyakarta