

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad R dan Buttle F. 2002, *Customer Retention Management: A reflection on theory and practice*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama. 2001.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi Keempat. Jakarta: Penerbit Cipta
- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran, dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Bangun, Widiyanto Prasetyo. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*
- Barnes, James G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Andreas Winardi (penerjemah). Yogyakarta: Andi
- Dharmmesta, Basu Swastha dan licen indahwati darsono. 2005, Kontribusi involvement dan *trust in a brand* dalam membangun loyalitas pelanggan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 20, No. 3.
- Ernawati, 2012, Metode Survey Dalam Mengukur Kualitas Jasa, *Journal Manajemen/Tahun XII, No.02*.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Kedua. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky : Mc Grow – Hill
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga
- Hadiyati, Ernani, 2010, Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang, Vol 2 No.2 Juli-Desember 2010, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi

- Kotler and Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : PT. INDEKS
- 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, *Jurnal Mahasiswa Q-MAN*, Volume I, No. 3, Mei 2012, halaman 57-68
- 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
- Morgan, RM and Hunt, S.D, 1994, "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing*, vol 58, 20-38.
- Nuraini. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Oliver, 2008, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : CV. Alfabeta,
- Payne, Andrian, 2000, *The Essence of Services Marketing*. Yogyakarta : Andi
- Peppers, Don and Martha Rogers, 2004. *Managing Customer Relationship : A Strategic Framework*, New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.
- Pongoh, Meylisa Elisabeth, 2012, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado, *Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013*, Hal. 86-94
- Robbins, Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi Edisi 10*. Klaten: Indeks Gramedia
- Setyorini, Winarti, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Mahkota di Pangkalan Bun

- 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)
- Swastha dan Irawan, 2002, *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty
- , 2007, *Azas – Azas Marketing*, Jilid 2. Yogyakarta : Liberty
- Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius, 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset
- Umar, Husein. 2002, *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- 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.
- Yamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta, Ekonesia
- Widiyanto, Ibnu. 2008, *Metodologi Penelitian*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro