

## REFERENCES

- Ardiana dan Cholichul. 2005. "Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa oleh Konsumen Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda AHASS UD. Ramayana Motor Surabaya". *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, Vol.1 No.02 , Juni 2012 ,
- Arikunto, Suharsimi,. 2002. *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta
- Berry, L.L., Kathleen, S., and Grewal, D.2002. "Understanding Service Convenience," *Journal of Marketing*, Vol.66, PP. 1 – 17.
- Bitner, M. Jo. 1990. "Evaluating ServiceEncounters : The Effect of PhysicalSurrounding and employee Responses, " *Journal of Marketing*, April, PP. 69 –82.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2005 "Kontribusi *involvement* dan *trust in a brand* dalam membangun loyalitas pelanggan". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 20 No. 3, 2005 ,
- Diputra, Yudha Bagja. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta". Skripsi Fakultas Ekonomi Unnes.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Gujarati, D.N., 2003. *Basic Econometrics* (Fourth Edition). Singapore: Mc. Graw-Hill
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*: Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro dan Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian untuk Akuntansi dan Manajemen*, cetakan kedua, BPFE Yogyakarta.

- Keaveney, S.M.1995. "Customer Switching Behaviour in Service Industries : An Exploratory Study, "Journal of Marketing Vol.59, April, PP.71 – 82.
- Mardalis, Ahmad, 2005, Meraih Loyalitas Pelanggan, Vol 9, No 2, Desember 2005.
- Nuraini. 2009. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan". Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Ramadania. 2002. "Kepercayaan dan komitmen sebagai perantara kunci relationship marketing dalam membangun loyalitas survey pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Surabaya". *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2, No. 1.
- Seffy, VT et.al. diunduh Juni 2010. "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus : PT Garuda Indonesia Palembang)", *Jurnal Teknik Industri*, hal 1-16.
- Setiaji, B., 2006. *Panduan Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Smith, Amy k ., Ruth Bolton N .,and Janet, W.1999." A Model of Customer Satisfaction with Service Encounters Involving Failure and Recovery, " *Journal of Marketing Research*, Vol. 36 (August), PP. 356 – 372.
- Sugiyono, 2005. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2001. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality dan Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.

Vandayuli, Riorini Sri. 2003. “Kepercayaan pembeli terhadap perusahaan pemasok dalam hubungannya dengan antisipasi pembelian di waktu yang akan datang”. *Media Riset Bisnis & Manajemen*,