

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Budi dan Sumarno.2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit ST Elisabeth Semarang*. Eksplanasi. Vol. 2 No. 4.
- Arikunto, Suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian*. Semarang:Rineka Cipta. Semarang.
- Basu, Swastha.2000. *Azas-Azas Marketing*, Edisi pertama. Yogyakarta:BPFE.
- Basu, Swastha dan Irawan.2008. “*Manajemen Pemasaran Modern*”. Penerbit Liberty. Yogyakarta.
- Bramson.2004.“From the Marketing Mix to Relationship Marketing : Towards a Paradigm Shift in Marketing”, *Journal of Managements Decisions*, Vol. 44 No. 3.
- Diby Iskandar.2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah PD. Bank Perkreditan Rakyat BKK Boyolali Kota)
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo.2004. *Statistik Induktif*, Edisi 4.Yogyakarta: BPFE.
- Durianto, Nuke dan Suryandari, Retno Tanding.2001. *Pengaruh Atribut Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Survai pada Pedagang Kaki Lima di Jl. Ir. Sutami, Jebres, Surakarta)*. Fokus Manajerial. Vol. 3, No. 2, 2005 : 120 – 131
- Ellena, Frida.2011. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemasang).
- Giffin, K.2003. The Contribution of Studies of Source Credibility to a Theory of Interpersonal Trust in the Communication Process, *Psychological Bulletin*, Vol. 68, No. 2:104-120.
- Gitosudarmo, Indriyo.2002.*Manajemen Keuangan, Edisi Keempat*. Yogyakarta:BPFE.
- Gujarati, Damodar Terjemahan Sumarno Zain.2001.*Ekonometrika Dasar*, Jakarta:Erlangga.
- Indriantoro dan Supomo.2002.*Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta:BPFE.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang.2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Cetakan Ke-2. Yogyakarta:BPFE.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong.2000. *Dasar-Dasar Pemasaran (Principle Of Marketing)*, Prentice Hall Inc.Jakarta:Erlangga.

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary.2002. "*Prinsip-prinsip pemasaran Jilid 1*", Edisi Delapan. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip.2002. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Keduabelas*. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Philip.2003. *Marketing Management, 11th Edition Printice Hall Int'l*. New Jersey.Jakarta:Erlangga
- Kotler, Phillip.2003.Manajemen Pemasaran: *Analysis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat – Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Armstrong.2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ke 12 Jilid 1. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Philip & Kevin, Keller, Lane.2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2 Edisi 12, Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Hamdani.2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mowen, J.C. & Hansen.2005.*Consumen Behavior*, Fourth Edition, Prentice-Hall International Edition.
- Mowen, J.C. & Hansen.2005.*Consumen Behavior*, Fourth Edition, Prentice-Hall International Edition.
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi.2007. Pengaruh Kualitas, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal) *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September, hal 215-227 ISSN: 1412-3126
- Nugroho dan Sudaryanto.2013. Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang)
- Sabihaini.2000.*Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan : Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Setiadi, Nugroho.2003.*Perilaku Konsumen Edisi 1*. Jakarta:Kencana Perdana Media.
- Simamora, Bilson.2001.*Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Sunarto.2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito pada PT. Bank Mandiri Cabang (Persero) Semarang Pahlawan. *Disertasi*. Semarang, FIS UNNES. Tidak dipublikasikan.
- Tjiptono, Fandy.2000.*Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga. Yogyakarta:Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Kualitas Jasa*, J & J Learning. Yogyakarta:Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Service Management : Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Management*, revisi ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Widiyanto Bangun Prasetyo. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi).