

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiono, 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.
- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV Alfabeta, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2001. *Reliability dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, James G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Andreas Winardi (penerjemah). Yogyakarta: Andi.
- Bontis, Nick, and Lorne D. Booker (2007). *The mediating effect of orgnizational reputation on customer loyalty and service recomendation in banking industry*. Management. Vol. 45, No. 9 P. 1426-1445.
- Bramson. 2004. *From the marketing mix to relationship marketing: Towards a paradigm shift in marketing*. Journal of management decisions. Vol 44 No 3.
- Cahyo, Yose. (2005). *Pengaruh Relationship Marketing terhadap konsumen Nasabah Pembiayaan Mikro, Studi Kasus BPRS Insan Cita*. Jakarta: Tesis Program Studi Timur Tengah dan Islam Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
- Dharmmesta, B. S. (1999). "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti". Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol 14 No. 3, h 73 -88
- Djarwanto, PS dan Subyagyo, P. 1996. *Statistik Induktif*. Edisi keempat. Yogyakarta: BPFE.
- Ellena, Frida. 2011. *Analisis pengaruh kepercayaan, komitmen, komonikasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah*. Ilmu administrasi dan organisasi. 17 (2) hal. 114-126.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariante dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Griffin, Jill, (2002), *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta

- Griffin, 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.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gujarati, Damodar N. 2008. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Edisi ke 3 jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gujarati, Damodar N. 2010. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Buku 1 Edisi ke 5. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Hasan, Ali. 2009. *Edisi Baru Marketing*. Yogyakarta: Media pressindo.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi dan manajemen*. Cetakan Ke-2, BPFE, Yogyakarta.
- Irwanto. 2002. *Psikologi Umum*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Phillip. 2000. *Marketing management*. (The Millenium Edition). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, Philip dan armstrong. 2004. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi ke 12 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 11 Jilid 1. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, F ajat, 2008, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Pra&trs*, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mayer, R. C, Davis, J. H, dan Schoorman, F. D. 1995. *An integratif model of organizational trust*, academy of management review.
- Mowen, J. C. & Michael M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.

- Pantja, Djati dan erna ferrina dewi. 2012. *Pentingnya karyawan dalam pembentukan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasa (Suati kajian dalam proposisi)*. Jurnal manajemen dan kewirausahaan. Vol 6, No 2.
- Peter, J. Paul and Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi pemasaran* Terj. Damos Sihombing dan Peter Remy. Jakarta: Erlangga.
- Ramadania. 2002. “*Kepercayaan dan Komitmen Sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing dalam Membangun Loyalitas*”, Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen, Vol. 2 No. 1 Januari, hal 33-52.
- Rully, Arlan Tjahyadi. 2006. *Brand trust dalam konteks loyalitas merek, peran karakteristik merek, Karakteristik perusahaan dan karakteristik hubungan pelanggan merek*. Jurnal manajemen. Vol 6 No 1.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jilid 1. Edisi4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sergill, G. S. and Bing Li, 2005. “*Intenet Banking an empirical investigation of Customers Behaviour For Online Banking in New Zealand*”. Journal of E-Business, Vol. 5 Issue 1.
- Setyawan, 2014. *International Journal of Economics & Business Administration* Volume II, Issue (1).
- Subagio, Hartono, Saputra Robin. 2012. *Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction dan Image Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia)*, Jurnal Manajemen Pemasaran, 7 (5): h: 42-52.
- Sugiyono. 2007. *Metode kuantitatif, kualitatif, R%D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sunarto, 2006. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah deposit pada PT.Bank Mandiri Cabang (Persero) Semarang pahlawan*. Disertasi. Semarang, FIS UNNES. Tidak di publikasikan.
- Susanto, Herry & Damayanti, Wido. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Loyalitas Konsumen*. Jurnal Ekonomi Bisnis. (Vol. 13 No. 1 April 2008).

- Tjahyadi, R. A. 2006. *Brand Trust dalam konteks loyalitas merek: Peran karakteristik merek, Karakteristik Perusahaan, dan karakteristik hubungan pelanggan-merek*. Jurnal manajemen. Vol 6 No 1. 65-78.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono Fandy, Chandra G, 2005. *Services Quality Satisfaction*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono dan Candra. 2009. *Buku Service, Quality, Satisfacction*. Yogyakarta: Penerbit andi.
- Umar, Husein. 2003. *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*. Jakarta: PT Gramedia.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Wali Pers
- Utami, A. 2004. *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah, Study Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta*. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol. IV, No. 1, Februari 2004 : 48-60.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang penelitian bisnis dengan alat analisis spss 17.0 & Smart PLS 2.0*. Yogyakarta: Pencetakan STIM YKPN Yogyakarta.
- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa konsep dan implementasi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Ekonisa fak. Ekonomi UII.