

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Ariyanto. 2005. *Ekonomi Pariwisata*. Jakarta: Rineka Cipta
- Chan, K.W. and Ndubisi, 2003, "Building customer loyalty in the digital age through relationship marketing (RM) and the mediation effect of trust", *Proceedings of the 5th International Conference on Operations and Quantitative Management*, Seoul, South Korea, Korea, pp. 293-302.
- Danesh, S.N., Nasab, S.A., dan Ling, K.C., 2012, The Study of Customer Satisfaction, Customer Trust and Switching Barriers on Customer Retention in Malaysia Hypermarkets, *International Journal of business and Management*, Vol. 7, No. 7; April 2012.
- Djaali. 2008. *Skala Likert*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multi Variat dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multi Variat dengan Program SPSS*. Edisi ke dua. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multi Variat dengan Program SPSS*. Edisi ke empat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*, Edisi Revisi, Jakarta : Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Halim. 2002. Dampak Hubungan Kepercayaan Merek dan Afeksi Merek terhadap Kinerja Merek: Suatu Analisis Dari Perspektif Kesetiaan Merek. *Jurnal Manajemen Indonesia*. Vol. 2. p. 1-11.
- Handoyo, Supto. "Pengaruh kreativitas iklan terhadap loyalitas konsumen sabun lux". *Telaah bisnis* vol 5 no 2 Desember 2004. Yogyakarta: UPN
- Heizer, 2005. *Operasi Manufaktur Barang dan Jasa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermani, Agus. 2003. Membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan. *Forum*, Vol. 31 No. 1, Hlm. 45-48. Semarang: UNDIP
- Hidayat, Rahmat. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, cetakan pertama, Bandung. CV Alfabeta
- Indarjo. 2002. Proses Pengembangan Hubungan Jangka Panjang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Medan: USU.
- Indriantoro, 2002. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akutansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Jakfar, 2004, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenada Media.
- Keaveney. 1995. Customer Switching Behavior In Service Industry, *Journal Marketing* vol 59.
- Kurniasih. 2014. Implementasi Kurikulum 2013. Konsep dan enerapan. Surabaya: Kata Pena.
- Kotler, 2004. *Prinsip-Prinsip Marketing*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jakarta. Prenhallindo,

- Kotler, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas. Jilid 2. PT Jakarta. Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mcllroy, A and Barnett, S., 2000, Building Customer Relationships: Do Discoun Cards Work?, *Managing Service Quality*, 10 (6), pp. 347-355.
- Morgan, Robert M. dan Shelby D. Hunt, (1994), "The Commitment –Trust Theory of RelationshipMarketing", *Journal of Marketing*, Vol. 58, p. 20-38
- Morgan, Robert M and Shelby Hunt. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58: 20-38.
- Nanang Martono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisa Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Nisa. 2013. Pengaruh Kepercayaan Merk, Switching Cost, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen. *Diponegoro journal of social and politic*, 2013, hal 1-8. Semarang: UNDIP
- Oliver. 1999. Whence *Consumer Loyalty*, *Journal of Marketing*, volume 63 Special issue, pp. 33-34
- Purwanto. 2004. *Statistika Dasar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyawan, puguh. 2013. Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Harga, Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kantor Pos Surakarta. *Jurnal manajemen*. Surakarta: UMS
- Sugiharto. Joko. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien PT. PLN cabang Semarang. *Skripsi*. Semarang. UNDIP.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV.AFABETA,
- Swasta, 2003. *Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swasta, dan Irawan, 2003. *Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua*, Cetakan Ke-duabelas, Yogyakarta : Liberty.
- Tjahyadi, 2006. Brand Trust dalam Kontek Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek. *Jurnal Manajemen*. Vol. 6. No.1. p. 63-76.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Umar, 2002. *Metode Penelitian dan Aplikasi Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Usmara, Usri. 2008, *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, cetakan pertama, Yogyakarta : Amara book
- Widodo. 2004. *Metode Penelitian*. Surakarta: UNS.
- Winardi, H. 2003. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Yusuf. 2005. *Metodologi Penelitian*. Padang. UNP Press