

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Taman, Sukirno, Annisa Ratna Sari, Ngadirin Setiawan dan Adeng Pustikaningsih. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Semarang.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, 2004, *Statistik Induktif*, Edisi 4, Yogyakarta : BPF.
- Eka Yuniarta Affandi dan Eka Sulistyawati. 2015. Peran Kepercayaan Tamu Dalam Memediasi Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Taman Agung.
- Ellena, Frida. 2011. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemasang).
- Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, 2004. *Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang*, Telaah Manajemen, Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang. Vol. 1. Edisi 3.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar Terjemahan Sumarno Zain., 2001, *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi Pertama. BPF Yogyakarta.
- Iskandar, Dibyo. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Keuasan dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah PD. Bank Perkreditan Rakyat BKK Boyolali Kota)
- Kotler, Philip & Armstrong, 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Ke 12 Jilid 1. penerbit Erlangga, Jakarta.

- Kotler, Phillip, 2003, Manajemen Pemasaran: *Analysis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat – Prentice Hall.
- Muh Yunus Bandu. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat.
- 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.
- Panca Winahyuningsih. 2010. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus. ISSN: 1979-6889.
- Sabihaini., 2000, *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan : Suatu Penelitian Empiris*, Usahawan, No. 02, Februari.
- Sunarto, 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito pada PT. Bank Mandiri Cabang (Persero) Semarang Pahlawan. *Disertasi*. Semarang, FIS UNNES. Tidak dipublikasikan.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Service Management : Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi
- Widiyanto Bangun prasetyo, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi).