

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Ken Hermanto. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Drucker Peter F. 1999. *Teori motivasi dan aplikasi*, Cetakan Ke 2. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwyer, F. Robert, Shurr, Paul H. & Oh, Sejo. 1987. *Developing Buyer-Seller Relationships*. Journal of Marketing, 51 (2), 11-27.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill. 2002. *Strategi Pemasaran: How To Keep It, How To Earn It*, Lexiton books, New York.
- , 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan Edisi Revisi dan Terbaru*. Diterjemahkan oleh Dr. Dwi Kartini Yahya. Erlangga, Jakarta
- Hunt. 1991. *The commitment-trust theory*. Jakarta Erlangga
- Hofstetter, Fred T. (2001). *"Multimedia Literacy. Third edition. McGraw-. Hill International Edition": New York*.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. PT. Indeks. Kelompok Gramedia, Jakarta.
- , 2009. *Manajemen Pemasaran 1*, Edisi ketigabelas, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip; dan Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1,. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2001, *Principle Of Marketing*, A Simon And Suster Chompany Englewood Cliff, New Jersey.
- , 2005. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Lane Kevin, 1997. *Marketing Management*, Cetakan KeTiga Belas, Jilid Pertama, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia* (Buku 2). Salemba Empat, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.

- Lestari. 2015. *Pengaruh Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Swalayan Relasi Jaya Pabelan*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek*. PT Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 1998, *Perilaku Konsumen*, PT. Eresco, Bandung
- Morgan, Robert M. & Hunt, Shelby D. 1994. *The Commitment-Trust Theory Of Relationship Marketing*. Journal of Marketing, 58, 20-38
- Mulyadi. 2001. *Sistem akuntansi edisi tiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, Muhammad Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nuraini. 2009. “ Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, *desain* produk, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan”. Skripsi Fakultas Ekonomi Undip
- Payne, Adrian, 1993, *The Essence of Service Marketing*, Prentice Hall, UK
- Prasetyo, Widiyanto Bangun. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi)*.
- Saputro, Adi. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Schiffman, Leon dan Kanuk, Leslie Lazar. 2004. *Perilaku Konsumen*. Edisi ketujuh. Cetakan kedua, PT Indeks, Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jilid 1. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.
- Setyani, Lintang Ayu. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang)*. Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis. Bandung*: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2002. *Statsistik Penelitian*; Alfabeta, Bandung
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama, Yogyakarta.

- Stanton, William J, 1992, *Prinsip Pemasaran*, Jilid ke 1, Edisi ketujuh, Erlangga, Jakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern Analisis Perilaku Konsumen*. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2008. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Westbrook dan Reilly. 1983. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia indonesia

