

DARTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Akbar and Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty. *ABAC Journal*, Vol. 29, No.1. Januari, 24-38.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Bachmann, R., and Zaheer, A. 2006. *Handbook of Trust Research*. Edward Elgar Publishing, USA.
- Barnes, James G., 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Andi, Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Prenada Media, Jakarta
- Ba, S. And Pavlou, P.A. 2002. Evidence of the effect of trust building technology in electronic markets: price premiums and buyer behaviour. *MIS Quarterly*, Vol.26.
- Durianto, Darmadi., Sugiarto & Tony Sitingjak. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- George dan Jones, 2005, *Understanding and Managing Organizational Behavior* 4th Edition. Pearson Prentice Hall, New York.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How to Earn It,How to Keep It*. Kentucky: McGraw-Hill, New York.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing. Media Utama*, Yogyakarta.
- Ibrahim. 2009. *Loyalitas Pelanggan*.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Kotler, Philip, 2009. *Principles of Marketing*, Edisi 13. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT. Indeks, Jakarta.
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Meleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edisi Revisi, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Off set.
- Mowen, John C. & Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta.
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Mediakom, Yogyakarta.
- Rasyid, Rafsanjani Harun Al dan Sugiyono. 2014. Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan dan Layanan Terhadap Loyalitas Berbelanja Pada Carrefour Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 3 No. 12.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta; Penerbit Pustaka Pelajar.
- Riskayanti Nova dan Sonang Sitohang. 2016. Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 2.
- Santoso, Singgih. 2005. *Statistik Parametrik*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Sunarto, 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta :AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto J. 2008. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi Ketujuh. Erlangga, Jakarta.
- Suwandi, Andi Sularso dan Imam Suroso. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, Vol 14 No 1.
- Supranto. 2008. *Statistika Teori dan Aplikasi*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.

- Soekidjan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Swastha, Basu. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Liberty, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kelima. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Zeithaml, Bitner and Gremler. 2006. *Service Marketing*. Fourth edition, Prentice Hall; exclusive right by Mc Graw-Hill.
- Zeithaml Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. 2012. *Services Marketing*. McGraw-Hill, New York.