

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. 1997. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Spektrum
- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Auh, S., 2005, "The Effects of Soft and Hard Service Attribute on Loyalty: The Mediating Role or Trust, *Journal of Service Marketing*, 19, 2, 81-92.
- Chan, Syarifuddin. 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dick, A.S dan Basu, K., 1994, "Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework", *Journal of The Academy Marketing Science*, Vol.22, p.99-113.
- Djarwanto, dan Subagyo, Pangestu. 2000. *Statistik Induktif*, Edisi 4, BPFE, Yogyakarta.
- Djati Pantja S, 2004, Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Perilaku Mahasiswa Dalam Memilih Jurusan Ekonomi Pembangunan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maluku Di Ambon, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Th IX No. 2 Mei 2005..
- Ellena, Frieda. 2011. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset
- Fullerton, Gordan & Shirley Taylor, 2000. *The Role of Commitment in Service Reallationship*, Kingston, Ontario: School of Business Acadia University, limited publication. P 83-97
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gunawan, Sri dan Purwono, Budi. 2007. *Pengaruh Nilai Keadilan Dalam Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Pelanggan*. Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga dan PT. Pembangunan Jawa Bali
- Hadinata, Melisa. 2013. *Studi Pengaruh Trust, Commitmen, Comunication, Conflict Handing terhadap Customer Loyalty di Bank Mandiri Surabaya*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Surabaya* Vo. 2 No. 1
- Hill, Niegel, 1996,"*Hand Book of Customer Satisfaction Measurement*", Gower Publishing , England.

- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2006, *Marketing Management*, 12th ed. Upper Saddle River NJ: Pearson Education, LTD
- Kotler, Philip, Dan Armstrong, 2009, *Manajemen Pemasaran Modern*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Maharsi, Sri. 2006. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya. *Jurnal Akutansi dan keuangan*, Vol. 8, No.1, Mei 2006: 35-51
- Maulidi dan Rofiq, Ainur. 2012. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Bawen. *Jurnal Manajemen Universitas Brawijaya Malang*
- Morgan, Robert M., dan Shelby D. Hunt, 1994, "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing", *Journal of Marketing*, Vol. 58, July, pp. 20-38.
- Mowen, John C. Dan Minor, Michael. 2002, *Perilaku Konsumen (Jilid 1)*, Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta. hal 312.
- Murti, Sasanti Herdina. 2013. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Unnes No. 1 ISSN 2552-6552*.
- Nasir, Abdul et.al. 2009. *Komunikasi dalam Keperawatan; Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ndubisi, Nelson O. 2007. "Relationship Marketing and Customer Loyalty". *Marketing Intelligence and Planning*. Vol 25. No.1. pg 98 – 106.
- Oliver, Richard L., 1999, "Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketing*., Volume 63 Special Issue, pp. 33-44.
- Palmatier, R.W., Dant, R.P., Grewal, D. And Evans, K.R., (2006), " Factors Influencing the Effectiveness of Relationship Marketing: A Meta – Analysis", *Journal of Marketing*, 70, 136-153.
- Purwanto, 2003. *Relationship Marketing*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Rizan, M, dkk. 2012. Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Teh Botol Sosro”. Jurnal Riset Manajemen. Vol.3, No.1.
- Samuel, Hattane. 2012. Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 7 No. 1 April 2012 ISSN 1907-235X.
- Seffy, Virnanda Tiara, Patdono Suwignjo dan Budi Santosa. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : PT. Garuda Indonesia Palembang). Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Surabaya.
- Sheth, Jagdish N and Mittal, Banwari. 2004. Customer Behaviour: Managerial Perspective. Second Edition. Singapore: Thomson.
- Singarimbun, M dan Sofyan Effendi. 2005. Metode Penelitian. Edisi Revisi. Jakarta : Pustaka LP3 ES. Indonesia.
- Stone, Marlin. 2001. The Art of Marketing Vol. 8 Customer Relationship Marketing. New Delhi: Crest Publishing House.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, Gunarto. 2006. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Surabaya. Jurnal KINERJA. (Vol. 10 No.1)
- Sunarto. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito Pada PT Bank Mandiri Cabang (Persero) Semarang Pahlawan. Disertasi. Semarang. FIS UNNES.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husein, 2002, Metodologi Penelitian : Aplikasi Untuk Pemasaran, Gramadia, Jakarta.
- Wilkie, William L. 1994. Customer Behavior (Third Edition). New York. Jhon Wiley & Sons, Inc, s.
- Wulansari, A. 2013. “Pengaruh Brand Trust Dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Sari Roti (Studi Pada Konsumen di Perumahan Gresik Kota Baru, Manyar Gresik)”. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol.1., No.2., Halaman 388 – 401.

Zeithaml, V.A. 2000. Service Quality, Profitability, and the Economic Worth of Customers: What we Know and What We Need to Learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*. 28(1). 67-85