

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Mohammad Muzahid and Parvez, Noorjahan. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*.
- Alfin, Rika. Dkk. 2013. “Effect of Service Quality and Produk Quality To Corporate Image, Customer’s Satisfaction and Customer’s trust”. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 9, Issue 6 (Mar-Apr.2013). PP 01-09. www.iosrjournals.org.
- Alma, Buchari, 2005, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, cetakan keenam, edisi revisi, Alfabeta, Bandung.
- Anderson, J.C & D.W Gerbing, 1988, “Structural Equation Modelling in Practice : A
- Assuri, Sofjan. 2003. “Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction” dalam *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Jakarta.
- Bahar, Taslim et.al. 2009. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepeda Motor)”, Simposium XII FSTP, Universitas Kristen Petra Surabaya, hal 1-10.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management* (terjemahan Andreas Winardi). Andi. Yogyakarta.
- Buchori, Alma, 2006, *Manajemen Pemasaran dan Jasa*, CV Alfabeta, Bandung.
- Chandra. 2002. *Azas – Azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Downey, Erickson. 2008. *Perilaku Konsumen*, FX Budyanto (Alih Bahasa) Jilid pertama, edisi keenam, Binarupa, Jakarta.
- Farida, Rika, 2012, “Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan PT. BRI kantor Cabang Kendari, Tesis, Universitas Haluoleo, Kendari.
- Ferdinand, Hair, 2006, “*Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*”, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Gatot Yulianto, 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.
- Handono Lisa, 2004, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Kontraktor CV. Anugerah Jaya Surabaya, tesis Petra, Malang.
- Imam Ghozali, 2008. The Structural Equation Modeling Metode alternatif dengan Partial Least Square Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Karsono, 2007, “Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Biaya Perpindahan Yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Indosat Di Surakarta)”, Jurnal Bisnis & Manajemen. Vol 7, No. 1, 2007 : 93-110.
- Kotler, Philip, 2003. *Marketing Management, Eleventh Edition*, Prentice Hall.
- , 2006, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan Implementasi Dan Pengendalian*, Erlangga, Jakarta (Terjemahan Fandy Tjiptono).
- Kotler , P. dan Keller , K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1. Edisi Bahasa Inggris. Pearson Education, Inc. Upper SaddleRiver, New Jersey, 07458, Edisii Bahasa Indonesia, pada PT. INDEKS
- Kotler, Philip, 2008, **Manajemen Pemasaran**, edisi keduabelas, cetakan pertama, Jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh, PT. Erlangga, Jakarta.
- Kotler Philip, dan A.B. Susanto, terjemahan Ancella Anitawati Hermawan, 2008 **Manajemen Pemasaran di Indonesia**, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler Phillip, 2000, “Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control”, Prentice Hall Int, Inc., Millenium Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler Phillip, and Gary Amstrong, 2001, “Principles of Marketing”, Prentice Hall Int, Inc., 9th Edition, Englewood Cliffs, New Jersey
- Lo Liang Kheng, dkk. 2010. “*The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia*”, International Journal of Marketing Studies, Vol. 2, No. 2; November 2010,

www.ccsenet.org/ijms, *Published by Canadian Center of Science and Education.*

Mula Joseph, Ainur Rofiq. 2010. “*The Effect of Customers’ Trust on ECommerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions*”.

Nitisemito. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Jasa*, CV Alfabeta, Bandung.

Rahayu dkk, (2013). “*Patient Satisfaction, Trust and Commitment: Mediator of Service Quality and Its Impact on Loyalty (An Empirical Study in Southeast Sulawesi Public Hospitals)*”.IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), e-ISSN: 2278-487X. Volume 7, Issue 6 (Jan. - Feb. 2013), PP 01-14. www.iosrjournals.org

Samuel Hatane (2006) *Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Modern dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra. Surabaya

Sembiring (2012). pengaruh strategi bauran pemasaran ritel terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan minimarket mes mart syariah. Jurnal manajemen pemasaran. Departemen Manajemen FE USU.

Sekaran, 1992. *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.

Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. ALFABETA. Bandung.

Siagian, 2002. A Model of Distributor Firm and Manufacture firm Working Patnership, *Journal of Marketing* vol. 54 (January), 42-58.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi diterjemahkan oleh Hendra Teguh dkk.,PT. Prenhallindo. Jakarta.

Umar, H. (1999). *Metedeologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, Edisi 2 Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pusaka Utama.

Uswara A, 2003, **Strategi Baru Manajemen Pemasaran**, cetakan pertama, edisi kedua, Amara Books, Yogyakarta

Utami, Christina Whidya, 2008. *Manajemen Retail : Strategi dan Iplementasi Ritel Modern*, Penebit PT. Salemba Empat, Jakarta.

Parasuraman, A.Zeithaml, V.A.Leonardl.Berry, 1995. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol 12, No.3.

- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Zethaml, V.A. and Bitner, M.J, 2004, *Servis marketing : Integratinr customer focus across the firm*, 3rd ed. Boston : McGraw-Hill/Irwin