

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, A, 1997, *Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name*, New York, The Fee Press.
- Dick, A.S. and K. Basu. 1994, “ Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22, 2, 99-113.
- Djarwanto Ps danPengestuSubagyo, 2003, *StatistikInduktif*, EdisiKedua, BPFE, Yogyakarta.
- Fandy Tjptono. 2006. *Manajemen Jasa*. AndiOfset. Yogyakarta
- Imam Ghozali, 2005, *AplikasiMultiVariateDengan Program SPSS*, EdisiKetiga, BadanPenerbitUniversitasDiponegoro, Semarang.
- James F. Engel, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, 1999, *PerilakuKonsumen*, BinaAksara, Jakarta.
- Kotler, P. 2005, *Marketing Management: The Millenium Edition*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2006, *Marketing Management*, 12th ed. Upper Saddle River NJ: Pearson Education, LTD.
- Singarimbun, Masri, Dan Sofyan Effendi, 2005 *MetodePenelitian Survey*, EdisikeKeempat, LP3ES, Jakarta.
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 1994. The Commit-ment-Trust Theory of Relationship Mar-keting. *Journal of Marketing*, 58 (3), 20. August 1, 2005 <http://proquest.umi.com/pqdweb>.
- 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.
- Rahayu Fatik. 2004. Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behaviour (TPB), Aplikasinya dalam Penggunaan Soft-ware Audit oleh Auditor. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, 4 (3), hal. 332-354.

- Rambat Lumpiyoadi, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Salemba, Jakarta.
- Singh, Malhotra, N.K. 1988, *Marketing Research: An Applied Orientation*. New Jersey: Pearson Education.
- Sjati 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 2004*.
- Suhadi Gunarto.2006. B.S. 2006. Kontri-busi Involvement dan Trust in A Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 20 (3), hal. 287-304.
- Virandra, dkk. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : PT. Garuda Indonesia Palembang). *Jurnal ITS Surabaya*.
- Wong, A. dan Sohal, A. 2003, "A critical icident approach to the examination of customer relationship management in a retail chain: an exploratory study". *Qualitative Market Research : An International Journal*, 6, 4, 248-262.