

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2009. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. *ABAC Journal Vol.29 No.1* : 24-38.
- Akfian Yuda Adhi dan Nina Ernawati. 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-MAN, Volume I, No. 3, Mei 2012, halaman 44-56*.
- Delgado, E., Munuera, J.L., (2001), *Brand Trust In The Context Of Consumer Loyalty*, *European Journal Of Marketing*, Vol. 35 No 11/12, pp.1238-1238.
- Fandi & Candra, Gregorius. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Fasochah dan Harnoto. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Vol. 1 No. 34 p 1 – 23, April 2013*
- Giddens & Nancy. 2002. *Brand Loyalty*. *European Journal Of Marketing*, Vol. 15 pp.1238-1238.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program ibm SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Gill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta : Penerbit Erlangga Harris, L. C., and Goode, M. M. H. (2004). *The Four Levels of Loyalty and the Pivotal Role of Trust: A Study of Online Service Dynamics*. *Journal of Retailing*, 80(2), 139-158.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Service*. Bandung: Mizan.
- Kurniasari dan Nina Ernawati. 2012. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal USM Q-MAN Vol. 1 No. 3/hal:57-68*

- Kotler, P. (2003), *Marketing Management, 11th ed.*, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler dan Armstrong. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
 2004. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta : Indeks.
 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2*. Jakarta : Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Lau, G.T. and Lee, S.H.1999. *Consumers' Trust in a Brand and the Link to brand Loyalty, Journal of Market Focused Management, vol 4, pp 341-370*
- Ngatmo, Tri Bodraostuti. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang. *Jurnal. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala*
- Nur Indriantoro, Bambang Supomo. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen edisi pertama. Yogyakarta : BPFE
- Morgant, Robert M, & Hunt, Shelby D. 1994. The commitment-trust of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38.
- Mula Joseph, Ainur Rofiq. 2010. “*The Effect of Customers’ Trust on E-Commerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions*”.
- Munusamy Jayaraman, Shankar Chelliah and Hor Wai Mun. 2010. “*Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*”. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 1, No. 4, October 2010.
- Parasuraman, A.,Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry,. 1988. “*SERVQUAL : A Multiple Item Scalefor measuring Consumer Perception of Service Quality.*”*Journal of Marketing, vol 64, p 12-40*
- Pongoh, Melysa Elisabeth. 2013. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado, *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Administrasi*, 1(4):h:86-94.
- Riorini, Sri Vandayuli. 2003. “Kepercayaan Pembeli terhadap Perusahaan Pemasok Dalam Hubungannya dengan Antisipasi Pembelian Diwaktu yang Akan Datang”. *Media Riset dan Manajemen*. Vol 3. No 2. pp 146-154.

- Selvy Normasari,dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Administrasi Bisni (JAB) Vol. 6 No. 2, Desember 2013
- Sugiono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: BPFE
- Yunus Nek Kamal Yeop, Azman Ismail, Zubrina Raneer dan Salomawati Ishak. 2009. “*Service Quality Dimensions, Perceive Value and Customer Satisfaction: ABC Relationship Model Testing*”. IBEJ Vol.2 Issue No.1 (2009)01-18.
- Viranda Tiara Seffy, dkk. 2011. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : PT. Garuda Indonesia Palembang). Jurnal ITS Surabaya Vol. 2 P 1-16.
- Widiyanto Bangun Prasetyo. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Swalayan Luwes Purwodadi). Jurnal Manajemen Bisnis.Vol.2p1-13