

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Rina., (2009). “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rasa Percaya Konsumen pada LPG Tabung 3Kg, studi kasus pada masyarakat desa Krajangkulon , Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kendal”, *Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Semarang, Semarang.*
- Bloemar et al (1998). “investigating drives of bank loyalty: the complex relationship between image, service quality and satisfaction.” *International Journal of bank marketing vol. 16. Issue 7 date.*
- Djati, Pantja, S. Dan Ferrinadewi Erna, “Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa ”, *Suatu Kajian dan Proposisi, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra.*
- Donald J. Shemwell, Ugur Yavas, Zeynep Bilgin, (1998) “Customer-service provider relationships: an empirical test of a model of service quality, satisfaction and relationship-oriented outcomes”. *International Journal of Service Industry management. Vol 9. Issue2. Page 155-168*
- Ferdinand, Augusty, 2000, *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*, BP Undip Semarang.
- Garbarino and Johnson (1999). “The different roles of satisfaction, trust and commitment in customer relationship”. Pub ID 103.374.823.
- Hasan, Ali,. S.E.,M.M., (2008) “Marketing, edisi baru”, *MedPress*, hal. 81-85
- Indarjo, Mispan,. Ssos, MM., (2002) “Proses Pengembangan Komitmen Hubungan Pemasaran Jangka Panjang”, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia.*
- Isaac dan Michael. (2010), Teori dan Referensi Penelitian, [Blog@wordpress.com](http://Blog@wordpress.com)
- Junusi, Rahman El,. SE., MM., (2009) “Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Pada Bank Muamalat Kota Semarang)”, *Jurnal, Prodi Ekonomi Islam, Fakultas Syariah IAIN Walisongo.*
- Kuntari, Lisa, (2006). “Kepercayaan Konsumen Pada Merek dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Merek”, *Tesis, Prodi Ilmu Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia.*

- Lau, G. T., and Lee, S.H. (1999). "Consumers' Trust in a brand and the link to Brand Loyalty", *Journal of Market Focused Management*
- Lita, Ratni Prima, SE.,MM., (2010). "Model Hubungan Contact Personel, Physical Environment, Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Pelanggan" *Artikel, Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.*
- Morgan, R.M. and Hunt S.D. (1994) "The commitment-trust theory of relationship marketing". *Journal of marketing.* July 20-38.
- Musanto, Trisno. (2004). "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya", *Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, Surabaya.*
- Praswati, Aflit Nuryulia, S.Sos., (2009). "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Word of Mouth Terhadap Minat Guna Jasa Ulang (Studi Kasus pada PT. Nasmoco Semarang)". *Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas diponegoro, Tesis.*
- Pritchard, Mark. P et al, (1999). Analyzing the Commitment-Loyalty Link in Service Context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 27, No.3, pp 333-348.
- Ramadania, (2002). "Kepercayaan dan Komitmen Sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing dalam Membangun Loyalitas", *Universitas Tanjungpura, Pontianak, Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen.* Vol. 2 No. 1, Januari 2002.
- Riana, Gede., (2008). "Pengaruh Trust in A Brand Terhadap Brand Loyalty Pada Konsumen Air Minum Aqua di Kota Denpasar", *Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, Denpasar. Buletin Studi Ekonomi.* Vol. 13 No. 2 tahun 2008.
- Santoso, Singgih. (2011). "Structural Equation Modeling (SEM), Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18", *PT Elex Media Komputindo, Jakarta.*
- Syalfrendo, Oka., (2009). "Pengaruh Komunikasi, Kepuasan dan Reputasi Terhadap Kepercayaan Serta Komitmen Hubungan Jangka Panjang di PT. Indocipta Wisesa Semarang", *Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultam Agung Semarang.*
- Zaen, (2009). "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen, studi kasus di PT. Karya Toha Putra Book Store Semarang", *Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.*
- <http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?submit.x=0&submit.y=0&submit=prev&page=1&qual=high&submitval=prev&fname=%2Fjiunkpe%2Fs1%2Fmpar%>

2F2009%2Fjunker-pe-n-s-1-2009-35404017-14062-penanganan\_keluhan-  
chapter2.pdf