

## DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen, TW. 1999. What Drives Customer Loyalty with Complaint Resolution?. *Journal of Service Research*, Vol 1, No 4.
- Ali Syafiq, Haryono. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomspeedy dengan Metode Structural Equation Modeling. *Jurnal Pemasaran*.
- Atmajaya, NPC Dharmadewi.2011. Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia di Denpasar. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Udayana. Denpasar.
- Catri,MA Rinintyaning, dkk. 2013. Peran Kepercayaan Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra terhadap Keputusan Bersedekah Wakaf Tunai ( Studi di Baitul Maal -Perdana Surya Utama Malang ). *Jurnal Pemasaran*.
- Chitty ,Bill, dkk. 2007.An application of the ECSI model as a predictor of satisfaction and loyalty for backpacker hostels. *Journal Marketing Intelligence & Planning* Vol. 25 No. 6, 2007 pp. 563-580
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A.,1994. SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance Based and Perception Minus Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, January (58): 125-131.
- Dharmayanti, Diah. 2006. Analsis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1 No. 1, April 2006: 35-43
- Djati, S.Pantja dkk. 2004. Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa: (Suatu kajian dan Proposisi). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2, September 2004: 114 – 122.
- dan Darmawan. 2004. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 7, No. 1, Maret 2005: 48 – 59.
- Ferdinand, Augusty. 2005. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- \_\_\_\_\_. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Junaid-ul haq, dkk. 2013. How Customer Loyalty Model Be Operative? A study of Cellular Phone Service Providers in Pakistan, *Information Management and Business Review*. Vol. 5, No. 5, pp. 245-256, May 2013.
- Kanibir, Huseyin dan Nart. 2009. Investigating Drivers of Choice Behaviour : Corporate Image, Perceived Risk and Trust Interactions Through Reputation Management. *Journal of Global Strategic Management*. 2009, June.
- Kang, Gi-Du dan James. 2004. Services Quality Dimension: An Examination of Grönroos's service quality model. *Jurnal Managing Service Quality*. Emerald. Volume 14 · Number 4 · 2004 · pp. 266–277
- Morgan, Robert M and Shelby Hunt.1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing* 58: 20-38.
- Nguyen, QC, dkk. 2011. A SERVPERF Model of the Vietnamese Banking Industry. *Journal of Business and Behavioral Sciences*. 2011.
- Parasuraman.1988. Servqual A. Multiple item for Measuring Customer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*.64.pp.12-40.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Penerbit Salemba. Jakarta.
- Semuel, Hatane dan Wijaya. 2009, Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 4 No. 1, April 2009: 23-37.
- Sherren dan Prabowo. 2013. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya pada Retensi Pelanggan JNE Pangkalpinang. *Jurnal Pemasaran*. 2013.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabenta. Bandung.
- P. Tumpal, Handro. 2012. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal* 1.
- Tjiptono, Fandy, dkk. 2004. *Marketing Scales*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Utari, Woro. 2010. Model Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderating Variabel Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol.1, No. 2, 137-151.

Yang dan Peterson. 2004. Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs. *Psychology & Marketing*, Vol.21(10):799-822

Zulganef, Murni Asfia. 2008. Hubungan Kepuasan dan Kepercayaan Mahasiswa terhadap Lembaga Pendidikan Tinggi dengan Keinginan untuk Membujuk Calon Mahasiswa Melanjutkan Studi ke Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Tahun 1, No. 2, Agustus 2008.

[www.pertamina.com](http://www.pertamina.com)