

DAFTAR PUSTAKA

- Auh, S., 2005, "The Effects of Soft and Hard Service Attribute on Loyalty: The Mediating Role of Trust", *Journal of Service Marketing*, 19, 2, 81-92.
- Chan, Syarifuddin. 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- 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.
- Djati 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 2005*.
- Frieda Ellena. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Undip*.
- Fandy Tjptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hunt, S.D and Morgan, R.M. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58 (3), 20. August 1, 2005 <http://proquest.umi.com/pqdweb>.
- Hattane Samuel. 2012. Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 7 No. 1 April 2012 ISSN 1907-235X.
- Husein Umar, 2002, *Metodologi Penelitian : Aplikasi Untuk Pemasaran*, Gramedia, Jakarta.
- Imam Ghazali, 2005, *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Internusa. Jakarta.
- Kotler, Philip, Dan Armstrong, 2009, *Manajemen Pemasaran Modern*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2006, *Marketing Management*, 12th ed. Upper Saddle River NJ: Pearson Education, LTD.

- Maulidi dan Ainur Rofiq. 2012. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Studi Pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Bawen. *Jurnal Manajemen Universitas Brawijaya Malang*.
- Masri Singarimbun, Dan Sofyan Effendi, 2005, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Melisa Hadinata. 2013. Studi Pengaruh Trust, Commitmen, Comunication, Conflict Handing terhadap Customer Loyalty di Bank Mandiri Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Surabaya* Vo. 2 No. 1.
- Ndubisi, N.O. 2007. Service Quality: Understanding Customer Perception and Reaction, and its impact on Business. *International Journal of Business*, vol. 5, no.2. pp. 207-219. Retrieved 2003, from ABI/INFORM (Proquest) database.
- Oliver, R.L. 1999, "A cognitif model of the antecedents and consequences of satisfaction desicions". *Journal of Marketing Research*, 8, 11, 460-469.
- 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.
- Purwanto. 2003. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dna Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Undip*.
- 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 Lupiyoadi dan Hamdani, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sasanti Herdina Murti. 2013. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Unnes* No. 1 ISSN 2552-6552.
- Singh, Malhotra, N.K. 1988, *Marketing Research: An Applied Orientation*. New Jersey: Pearson Education.
- Sri Maharsi, dan Fenny. 2006. Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.

Stone, Marlin. 2001. *The Art of Marketing Vol. 8 Customer Relationship Marketing*. New Delhi: Crest Publishing House.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Alfa Beta Bandung.

Suhadi Gunarto.2006. B.S. 2005. Kontribusi Involvement dan Trust in A Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 20 (3), hal. 287-304.

Suharsimi. Arikunto, 2004, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*, PT Gramedia, Jakarta.