

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David, A, 1997, *Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of a Brand Name*, New York, The Fee Press.
- Dahmiri, 2009, Pengaruh Bauran Penjualan Eceran (Retailed Mix) Terhadap Citra Departement Store (Studi Pada Ramayana Departement Store Kota Jambi), *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern* Vol. No. 1 Januari-Juni 2009.
- Danny Alexander Bastian, 2014, Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Merek ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2 No. 1.
- Darmadi Durianto, 2001, *Manajemen Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- 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*.
- Fandy Tjptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Ofset. Yogyakarta
- Hill Fullerton and Huppertz Taylor, 1996, External Equity, Loyalty Program Membership, and Service Recovery, *Journal of Service Marketing*. Vol. 23 Number 3-2010. 244-254.
- Hunt, S.D and Morgan, R.M. 1994. The Commit-ment-Trust Theory of Relationship Mar-keting. *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.
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*, Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- 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.

- Masri Singarimbun, Dan Sofyan Effendi, 2005 *Metode Penelitian Survey*, Edisi ke Keempat, LP3ES, Jakarta.
- 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*.
- Melisa Hadinata. 2013. Studi Pengaruh Trust, Commitmen, Communication, Conflict Handling terhadap Customer Loyalty di Bank Mandiri Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Surabaya* Vo. 2 No. 1.
- 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>.
- Mowen, F.R., Schurr, P.H., & Oh, S. 2002. Developing Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, vol. 51, no. 1, pp. 11-27. Retrieved 1987, from (Proquest) database.
- 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.
- Peter, J.P. dan Olson, J.C. 2003, *Consumer Behaviour & Marketing Strategy, 7th ed.* New York, NY: McGraw-Hill, Inc.
- 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. 1996, *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*.
- 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.

Sugiyono, 2011, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, Alfa Beta, Bandung.

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.