

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Yumi Rosda, 2015. Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Komunikasi, Komitmen, dan Penanganan keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah di Pt Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru.
- De Wall, 2014. Layanan Dasar Bimbingan Dan Konseling Untuk Mengembangkan Empati Siswa sekoah dasar.
- Endi Sarwoko, Madziatul Churiyah, 2017. Pengaruh Sikap Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Minuman Merek Aqua Berkaitan dengan Penerapan Program Csr. *Jurnal Ekonomi Modernisasi Fakultas Ekonomi Uneversitas Kanjuruhan Malang. Volume 3, Nomor 2, Juni 2007.*
- Isnain Putra Baskara, Analisis Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kualitas pelayanan dan Persepsi akan Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Uniersitas Dian Nuswantoro.*
- Lupiyoadi 2012. Manajemen Pemasaran Jasa :Teori dan Praktek . Jakarta:Salemba Empat.
- Molden Elrado H, Srikandi Kumadji, Edy Yuliyanto 2014. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis . volume 15 nomor 2 oktober 2014.*
- Mulyana, Sari Puspita, 2009. Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan dan Komitmen untuk Melakukan Hubungan Pemasaran Jangka Panjang. *Jurnal fakultas Ekonomi UNISSULA, vol.10, 2 juli, 2009:344- 353.*
- Nurvita Anggraeni, Lutfi Harris 2012. Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Kemudahan terhadap Niat Penggunaan Sistem E-ticket. *Jurnal Universitas Brawijaya Jalan M.T Haryono 165, Malang.*
- Puji Untari, 2014. Hubungan Antara Empati dengan Sikap Pemaaf pada Remaja Putri yang Mengalami Kekerasan dalam Berpacaran. *Jurnal psikologi fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Volume 2, nomor 2 2014: 279-289*
- Panuntun, J. G. (2012) Hubungan Pola Asuh Orang Tua Dengan Empati Pada Siswa Kelas X SMK 3 Salatiga.
- Purwanto, 2013. Analisis Relationship Marketing Terhadap Loyatisa Nasabah. *Jurnal Ekonomi Undip.*

Syafaruddin Z, Suharyono, Srikandi Kumadji, Pengaruh Komunikasi Electronicword Of Mouth terhadap Kepercayaan (Trust) dan Niat Beli (Purchase Intention) serta dampaknya pada Keputusan Pembelian. *Jurnal Program Pascasarjana Fakultas ilmu Administrasi*. Universitas Mrawijaya, Malang.

Tyar, 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Lombok Hijau Lamongan .Universitas Negri Surabaya.

Zaenal Arifin ,2014 . Pengaruh Rasa Harga Diri dan kepercayaan Sosial Terhadap Sikap Berbagi Pengetahuan yang Dimediasi Oleh Norma Subjektif. *Jurnal Manajemen , fakultas Ekonomi*, Universitas Negri Surabaya, Kampus Ketintang Surabaya 60231. *Volume 1 nomor 1 januari 2013*.