

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, 2008. *Marketing*. Yogyakarta : Media Pressindo
- Amin, M., Isa, Z., & Fontaine, R. (2013). Islamic banks Contrasting the drivers of customer satisfaction on image, trust, and loyalty of Muslim and non-Muslim customers in Malaysia. *International Journal of Bank Marketing Vol. 31 No. 2* .
- Bowo, N.H. (2003, May). Analisis pengaruh kepercayaan untuk mencapai hubungan jangka panjang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. vol.2. no. 1. Retrived May, 2003, pp. 85-92
- Ellena, Frieda; Rahardjo, Susilo Toto. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemalang)*. 2011.
- Griffin, Jill, 2002. *Costumer Loyalty*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Harnoto, F. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi No. 34* .
- Harnoto, F. (2014). Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi* .
- Hedinata, M. (2013). Studi Pengaruh Trust, Comitment, communication, Conflict Handling, terhadap Costumer Loyalty di Bank Mandiri Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Surabaya Vol. 02 No. 1* .
- Hoq, M. Z., Sultana, N., & Amin, M. (2010). The effect of trust, customer satisfaction and image on customers' loyalty in islamic banking sector. *South asian journal of management*, 17(1), 70.
- Hsu, C.-L., Liu, C.-C., & Lee, Y.-D. (2010). Effect Of Commitment And Trust Towards Micro-Blogs On Consumer Behavioral Intention:A Relationship Marketing Perspective. *International Journal of Electronic Business Management, Vol. 8, No. 4* .

- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPS*
 Imasari, K., & Nursalin, K. K. (2011). Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk. *Fokus Ekonomi*, 10(3).
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Cetakan ketujuh. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 20*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indarjo, M. (2002). Proses pengembangan Komitmen Hubungan Pemasaran Jangka panjang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol. 1 No. 2* .
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Moreira, A. C., & Silva, P. M. (2014). The trust-commitment challengein service quality-loyalty relationships. *International Journal of Health Care Quality Assurance Vol. 28 No. 3* .
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Insight from A to Z*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran (Terjemah)*. Prenhalindo, Jakarta.
- Manoppo, F. (2013). Kualitas Pelayanan, dan SERVICESCAPE Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Maharsi, S., & Fenny, F. (2007). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), pp-35.
- Margono. 2002. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mosavi, s. a., & Ghaedi, M. (2012). A survey on the relationship between trust, customer loyalty, commitment and repurchase intention. *African Journal of Business Management Vol. 6(36)* .
- Muchlis, M., & Dewanto, A. (2013). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Komitmen Hubungan terhadap Citra Rumah Sakit di Kota Blitar. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 469-480.
- Nazir, Moh. *Metode penelitian*. 2003.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).

- Saputro, R., & Lataruva, E. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. Nusantara Sakti Demak)* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Semuel, H. (2012). Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7(1), 33-41.
- Setiawan, M. B. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 14(2).
- SirdeshmukhJ, D., Ingh, a., & abol, B. (2002). Consumer Trust, Value, and Loyalty in Relational Exchanges. *Journal of Marketing*, Vol. 66, No. 1 .
- Subagio, H., & Saputra, R. (2012). Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction Dan Image Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Indonesia). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 7, No. 1 .
- Sugihartono, J. (2009). Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pupuk Kalimantan Timur Sales Representative Kabupaten Grobogan) (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Sugiyono, 2004, *Metodologi Penelitian*, Erlangga, Jakarta
- Rombe, E. (2011). Hubungan Citra Hotel Dan Kepercayaan Pelanggan: Survei Pelanggan Hotel Melati di Sulawesi Tengah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen BISMA*, 5(1).
- Teleghani, M., Gilannia, S., & Mousvian, S. J. (2011). The Role of Relationship Marketing in Customer Orientation Process in the Banking Industry with focus on Loyalty (Case Study: Banking Industry of Iran). *International Journal of Business and Social Science* Vol. 2 No. 19 .
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa* , Andi Offset, Yogyakarta
- Widiono, E., & Darmastuti, I. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Body Repair Mobil Rapi Glass Semarang (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis). UNDIP
- Wungow, R. (2013). Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand Manado. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 Hal. 90-98 .