

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asmai Ishak dan Zhafiri Luthfi (2011) , *pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas tentang peran mediasi switching costs* , fakultas ekonomi Universitas Islam Indonesia. Volume 15 , nomor 1 , email: [asmai.ishak@uii.ac.id](mailto:asmai.ishak@uii.ac.id)
- Cooper, Donald R. Dan C. William Emory. (1996). *Metode penelitian Bisnis* Jilid 1 Edisi ke 5. Jakarta: Erlangga.
- Donney dan Cannon, 2005, *Proses Kepercayaan Rineka Cipta*: Jakarta
- Dwi aryani dan febrina rosinta (2010) , *pengaruh kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan* , program studi ilmu administrasi departemen FISIP, Universitas Indonesia. Volume 17, nomor 2
- Kotler , 2004. *Manajemen Pemasaran*, Vol.1, Edisi 10, jakarta: Fakultas Ekonomi, UI
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2008. *Manajeemen Pemasaran terj: Benyamin Molan*. Edisi 12 Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing management: analisis, planning, implementation, and control*. Ninth edition, Prentice-Hall International, Inc Upper Saddle River, New Jersey.
- Lovelock, C. dan W. Jochen, 2011. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Erlangga. Jakarta.
- Muhammad Bahrudin dan siti zuhro (2015) , *pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan smartphone samsung galaxy* , program studi bisnis dan manajemen , STIE PGRI Dewantara Jombang . volume 3 , nomor 1
- Mulyo Budi Setiawan (2007) , *pengaruh kualitas layanan kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah pada BPR bank pasar kendal* , Universitas Stikubank. Volume 14 , nomor 2
- Parasuman, A. Valerie, A Zeuthaml and Leonard L Berry (1998) *A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perception or Future Research*, *Journal of Marketing*, Vol.49 No.1
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.

- Swasta , Basu dan T Hani Handoko, 1987, “*Manajemen Pemasaran*”, Liberty, Yogyakarta.-
- Swastha dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Moderen Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono dan Chandra, 2005, *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Jawa Timur: Bayu Media.
- Yashinta Asteria Norhermaya dan Harry Soesanto (2016) , *analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan untuk meningkatkan minat beli ulang pada online store Lazada.co.id* , program studi manajemen fakultas ekonomika dan bisnis , Universitas Diponegoro. Volume 5, nomor 3 , email : yshntasteria@yahoo.co.id
- Zeithaml, Valerie A. Leonard Berry dan A. Parasuraman. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. *The Journal of Marketing* Vol. 60, No. 2, pp.31-46