

## Daftar Pustaka

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Alma, Buchari. (2008). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. PT. Alfabeta.
- Griffin , Jill. (2005). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty: How to Learn it, How to Keep it*. Jakarta Erlangga.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Guspul, Ahmad. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ*.
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta. Media Pressindo.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Kesuma, Eka, dkk 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotelbanda Aceh. *Jurnal Manajemen*. Vol.4 No.4.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 11). Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh. 1993. *"Riset Pemasaran", Manajemen Pemasaran Riset*, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Morgan, Robert M. & Shelby D. Hunt. 2008. *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*, July, hal 20-38.
- Mowen dan Minor, 2002. *Perilaku konsumen*. Jilid 1, Edisi kelima, Penerbit Erlangga

- Mukhsinah dan Brahmaratih, Ida A. 2014. *The Impact of Product, People, Process Dan Physical Evidence on Customer Loyalty at PT. Samudera Shipping Services* - Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 1 No 1.
- Nilasari, ESwika dan Istiatin. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*. Vol. 13 No. 1.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Yuliati, Ai Lili. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*. Vol. 11 No. 2.
- Pratiwi, Ni Putu Lenny dan Seminari, Ni Ketut 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol.4 No.5.
- Robbins, Stephen P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rooroh, Ingrid Martha Estefien. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt.Pln (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah PROGRESSIF*. Vol.10 No.30
- Saputro. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Demak.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Swastha, B. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Suliyanto. 2011, "Ekonomika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. ( 2011).*Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.Edis 12.Yogyakarta: Andi.

Veva, Dwi Geno dan Suryalena. 2015. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Resty Menara Pekanbaru. *JOM FISIP*. Vol. 2 No. 2.