

## DAFTAR PUSTAKA

- Adji, Edmond Setiawan (2003) *Pengaruh Proses Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen DI PT. ALPINEE MOBIL*. Other thesis, Prodi Manajemen Unika Soegijapranata.
- Albizar, Ferry and Hadi, Efed Darta and Anggarawati, Sularsih (2014) *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro Pada Bank PT. BTPN ARGAMAKMUR*. The Manager Review Jurnal Ilmiah Manajemen, 14
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka
- Gatot Yulianto, Purwanto Waluyo, 2004. *Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang, Telaah Manajemen, Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang*, Vol.1 Edisi 3.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam dan Latan, Hengky. (2015). *Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (2<sup>nd</sup> Edition). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guspul, Ahmad. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)*. *Jurnal PPKM UNSIQ*.
- Hair, et al, 2014, *Multivariate Data Analysis*, New International Edition., New Jersey : Pearson.
- Ida Ayu Inten Surya Utami, I Made Jatra (2015) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*.
- Kesuma, Eka, dkk. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel banda 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.
- Kuntari, L. 2003. *Trust and Mistrust*. England: John Willey and Sond Ltd, Wess Sussex
- Lupiyoadi. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mawey, Thalia Claudia, Altje. Tumbel, dan Imelda W.J Ogi . 2018. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo*. Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi. Vol.6 No 3.
- Morgan, Robert M. & Shelby D. Hunt. 2008. *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing, July, hal 20-38.
- Mowendan 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, E Swika dan Istiatin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*. Jurnal Paradigma. Vol. 13 No. 1.
- Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Tamu yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 6. No. 2.
- 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 Seminarini, Ni Ketut 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol. 4 No. 5.
- Rejeki, S., 2016, *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Soediran Mangun Sumarso Kabupaten Wonogiri*, *J Of Human Resources Management And Organizational Behavior*, 1(2), ISSN 1979-2700.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- 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.
- Sudaryana, Yayan. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang*. Journal of Management. Vol. 4 No. 1.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2011, *Ekonomika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Soegoto. 2010. *Bauran Pemasaran Jasa Pengaruh Terhadap, Kepuasan Konsumen PT. NUSA TONGKAINA WISATA TIRTA (NTWT) Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Swastha, B. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. 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.