

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin., & Francis, Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Aina, Nor. 2017. Pengaruh Iklan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat di Kelurahan Mugirejo Kecamatan Sungai Pinang Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.5, No. 1.
- Akbar M.M & Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction and Customers Loyalty. *ABAC Journal*. Vol. 29, No.1.
- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Barnes, James G. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta : Andi.
- Darwin & Kunto. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi jiwa Manulife Indonesia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 2, No.1.Edisi 7. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Elrado, Kumadji, & Yulianto. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 15 No. 2. Hal 1-9.
- Finnora, Elza., & Razak, Ismail. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis Krisnadwipayana*. Vol. 5, No. 2.
- Frontier, Consulting Group. 2016. Top Brand Award Kategori Retail/JasaTransportasiOnline. Received From http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2. Diakses 5 Oktober 2017.
- Frontier, Consulting Group. 2017. Top Brand Award Kategori Retail/JasaTransportasiOnline. Received From http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2. Diakses 5 Oktober 2017.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamid *et al.*, 2015. Interaction effect of perceived service quality and brand image on customer satisfaction. *Asian Journal of Management Sciences*. Vol. 3, Issue. 10.
- Hasyim & Helmi. 2017. Consumers Trust as The Mediating Factor for Insurance Buying Intention in Indonesia. *International Journal of Economics, Commerce and Management*. Vol.V. Issue 2.
- Hasyim & Anindita. 2009. *Prinsip – Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. UIEU – University Press.
- Husein, Umar. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kent, Tony., & Ogenyj, Omar. 2003 . *Retailing*. Basingsto : Palgrave Macmillan.
- Kotler, Philip & Kevin, Lane Keller. 2009 . *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Wirtz, & Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi Strategi*. Edisi Ketujuh. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat
- Nguyen, Leclerc, & LeBlanc. 2013. The Mediating Role of Customer Trust on Customer Loyalty. *Journal of Service Science and Management*. Vol 6, Hal 96-109.
- Nugroho J.Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Nugroho J.Setiadi. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A Valerie., & Berry L Leonard. 1991. Refinement and Reassessment of The Servqual Scale. *Journal of Retailing*. Vol. 67, No. 4.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu. Yogyakarta: ANDI
- Rahayu. 2015. The Influence Service Quality, Trust, and Brand Image Toward Customer Satisfaction and it's Impact to Brand Loyalty. *International Journal of Advanced Research*. Vol. 3, Issue. 10.

- Rangkuti, Freddy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rochaety, Tresnati, & Latief. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Schiffman, L.G & Kanuk, L.L. 2004. *Consumer Behavior*. 8th Edition. New Jersey : Prentice Hall.
- Setiawan, Minarsih, & Fathoni. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai variabel intervening. *Journal Of Management*, Vo. 2, No.2.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. Yogyakarta : CAPS.
- Susanti & Wahyuni. 2017. Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 6, No.5.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tombakan, Kawet, & Uhing. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.3, No.3, Hal. 552-561.
- Walandouw, Mekel, & Soegoto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Nasabah Bertransaksi E-Banking Melalui Kartu Debit Taplus BNI. *Jurnal EMBA*. Vol.2, No.2, Hal. 1261-1271.

Wulandari & Suwitho. 2017. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 6, No. 9. Hal 1-18.

Zeithaml., Valarie A. & Bitner., M.J. 2003. *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill.