

DAFTAR REFERENSI

- Akbar MM dan N Parvez. (2009). *Impact of Service Quality, Trust, and Customer satisfaction on Customer Loyalty*. ABAC Journal Vol. 29, No. 1, p 24 – 38.
- Aulia Yumi Rusda. 2015. “*Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komunikasi, Komitmen, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru*”. Skripsi : UIN SUSKA RIAU.
- Basuki, Agus Tri dan Nano Prawoto. 2017. *Analisis Regresi*, Jakarta: Rajawali Pers
- Bella Dwi K., Srikandi Kumadji dan Kadarisman. 2016. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT. Astra International TBK – Daihatsu Malang)*”. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 36, No. 1 (Juli. 2016)
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cet. 2. Bandung : Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Dharma, Robby. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang*”. Jurnal Ekobistek Vol. 6, No. 2, 2017 ISSN: 2301-5268
- Ellena, F., & Rahadjo, D. S. (2011). *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah*. 1 – 29.
- Eni Hairany dan Marijati Sangen. 2014. “*Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan dan Sertifikasi Batu Mulia (LPSB) di Martapura Kabupaten Banjar*”. Jurnal Wawasan Manajemen Vol. 2, No. 3 (Oktober. 2014)
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2016. “*Service, Quality, and Satisfaction*”, Andi Offset, Yogyakarta, p 204 - 205.
- Griffi, Jill. 2005. *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya, Jakarta Erlangga.
- Jamal Ma'mur Asmani. 2015. *Manajemen Efektif Marketing Sekolah*, DIVA Press, Yogyakarta, p 33.
- Jasfar, F, 2012. *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, PT Salemba Empat, Jakarta.
- Jasfar, Farida. 2009. “*Manajemen Jasa*”, Ghalia Indonesia, Jakarta, p 165.

- Karundeng, Feibi Permatasari. 2013. “*Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Mkan Mawar Sharron Wanea Manado*”. Jurnal Ekonomu Manajemen Bisnis dan Akuntansi Vol. 1, No. 3 (Sept. 2013) ISSN: 2303-1174
- Ketut Valien, I Nyoman Sujana dan Kadek Rai. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Cabang Singaraja*”. Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol. 10, No. 2, 2017.
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Asmstrong Gary. 2008. *Prinsip – prinsip Pemasaran Jilid I Edisi 12*, Erlangga, Jakarta.
- Olivia, Femi dan Syamsir Alam. 2007. “*Mind Energizer*”, PT. Gramedia, Jakarta, p 72.
- Robbins Stephen. 2008. “*Perilaku Organisasi*”, Edisi 12 Buku 2, Salemba Empat, Jakarta, p 98.
- Song, Ronggong dan Larry Korba. 2007. “*Trust in E-service : Technologies, Practies, and Challenges*”, Idea Group Publishing, London, p 244 – 245.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Zur, A., Leckie, C., & Webster, C. M. (2012). *Cognitive and Affetive Trust Between Australian Exporters and Their Overseas Buyers*. Australasian Marketing Journal, 20 (1), p 73-79