

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parves. (2009). Impact of service, quality, trust and customer satisfaction on customer loyalty. *ABAC*. 29, (1).
- Aryani, D dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol.17.No.2.
- Ballester, Elena Delgado and Jose Luis Muvera Aleman. (2001). Brand trust in the context of cosumer loyalty. *European Journal of Marketing*. 35, (11/12).
- Bowen, J.T. and Chen, S. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. (13/5).
- Cristopher, H., Lauren Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Dharmayanti, Diah. (2006). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1.
- Edris, Mohammad & Mei Gawati. (2011). Analisis Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dengan variable intervening kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 5, (2) ISSN : 14411-1799.
- Yin, Yee and T.M. Faziharudean. (2010). Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia. *Journal of Electronic Banking Systems Faculty of Business and Accountancy*. University of Malaya.
- Griffin, Jill. (2005). Customer Loyalty : How To Earn It, How To Keep It. USA : *a Division of Simonance and Schufers, Inc*.
- Hair et al. (2010). Multivariate Data Analysis, Seventh Edition. *Pearson Prentice Hall*.
- http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_for_teens_index_2015. (diakses 05 Mei 2016, 20.19)
- Hurriyati, R. (2005). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen Pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Umar Husein. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.

- Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kivets, R., & Simonson, I. (2002). Self Control For The Right Teous : Toward a Theory of Precommitment To Indulgence. *Journal of Cunsumer Research*.
- Kountur Ronny. (2008). *Riset Pemasaran*. Jakarta: PPM.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori & Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. (2010). *Marketing Research an Applied Orientation*. New Jersey: Pearson.
- Mayer, R.C., Davis, J.H., dan Schoorman, F.D. (1995). A Integratif Model of Organizational Trust, Academy of Management Review. *Journal of Consumer Research*.
- McDaniel, Carl and Gates, Roger, (2001). *Contemporary Marketing Research*, Terj. Sumiyarto dan Rambat Lupiyoadi, “*Riset Pemasaran Kontemporer*”, Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, Jhon dan Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyo, Budi and Ukudi. (2007). Pengaruh Kualitas Produk, kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. 14, (2).
- Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Mohammad. (1983). *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prasetijo, R.S., dan Ihalauw, J. (2005). *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Riyadi, Joko. (1999). *Gerbang Pemasaran*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Russel, R.S., dan Taylor, B.W. (1996). *Production and Operations Management: Focusing on Quality and Competitiveness*. New Jersey: Prentice Hall.
- Reza Sayed, Javadein Sayed, Khanlari Amir, & Menrdad Estiri. (2008). Customer Loyalty in the Sport Service Industry; The Role of Service Quality, Customer Satisfaction, Commitment and Trust. *International Journal and Human Sciences*. 5, (2). Issn 1303- 5134.
- Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabet.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Sumarwan, Ujang. (2004). *Perilaku Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunarto. (2003). Pengaruh Merek Pada Loyalitas Konsumen Pada Produk Tertentu. *Jurnal Mitra Bisnis Agustus 200*. 2, (2).
- Sunyoto, Danang. (2014). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Manajemen Jasa*, Malang: Yogyakarta: Andi Offset.
- Utari, Woro. (2010). Model Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderating Variabel Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1, (2). Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra Surabaya.
- Zeithaml, Valerie A., and Bitner, Mary Jo. (2005). *Service Marketing. First Edition*, Edition New York : Mc Grawhill.