

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta
- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta
- Bachman, R., dan Akbar, Z. 2006. *Handbook of Trust Research*. Edward Elgar Publishing Inc: USA
- Basu Swasta dan T. Hani Handoko, William J. Stanton. 2004. *Management Pemasaran Modern*. PT. Grasindo Persada. Jakarta
- Bowo, N.H. 2003, May. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Untuk Mencapai Hubungan Jangka Panjang*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. vol.2. no. 1. Retrived May, 2003, pp. 85-92
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama
- Chan, K.W. and Ndubisi, N.O. 2003, “*Building customer loyalty in the digital age through relationship marketing (RM) and the mediation effect of trust*”, *Proceedings of the 5th International Conference on Operations and Quantitative Management*, Seoul, South Korea, Korea, pp. 293-302
- Chen, S. C. & Dhillon, G. S. 2003. *Interpreting Dimensions of Consumer Trust in eCommerce*, *Information Technology and Management*, 4,303-318
- Christian Victor, 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen* PT. Bank BCA tbk. Di manado. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado Jurnal EMBA 671 Vol.3 No.2
- Dewi Nur Setyaningsih. D. Koeshatono. *Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen Terhadap loyalitas konsumen dengan Switching cost sebagai variable mediasi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Dharmesta dalam Diah Dharmayanti, Jurnal: *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)*, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.1, No. 1, April 2006.

- Ellena, Frida. 2011. *Analisis pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah*. Ilmu administrasi dan organisasi.17 (2) hal. 114-126
- Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta :Rajawali Pers, 2012
- FandyTjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta
- FrankySusanto, dan Hatane.2013. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt.Mitra 10 Surabaya*.Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 1, 1-15
- Freddy, Rangkuti.2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta :Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Gremlerdan Brown dalam Hasan Ali, 2008, *Marketing, Medpress* (anggota IKAPI), Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*.Jakarta :Erlangga
- HataneSemuel. 2012. *Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional*. Fakultas Ekonomi, Universitas Kristem Petra Surabaya .Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 7, No. 1, April.
- Heruwasto, I. 2009. *Relationship Marketing :Konseptualisasi serta Implikasi. Usahawan.No.6. Tahun XXXVIII. Pp. 49- 52*
- Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta :SalembaEmpat
- Indriantoro, danSupomo, 2002.*Metodologi Penelitian Bisni suntuak Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta
- John C. Mowen, Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2008.*Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Milenium. Penerbit PT. Prehalindo, Jakarta.

- Kotler, Philip & Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1. Edisi Kedua belas. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*, 14th edition. Pearson Education Limited, England.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Buku Dua, Edisi Pertama*. Penerbit Andy, Yogyakarta.  
<http://www.Kajianpustaka.com/2013/11/manajemen-dan-konsep-pemasaran.html>. Diakses Juni, 19, 2015.
- Kusnendi. 2008. *Model-Model Persamaan Struktural*. Bandung. Alfabeta.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta :Penerbit Salemba Empat
- Margaretha, Mouren. 2004. *Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi asuransi kumpulan AJP bumi Putra*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol iii, No 3.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggandan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra.  
<http://puslit.petra.ac.id/journals/management>.  
 Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136.
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Galia Indonesia. Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Riduwan & Kuncoro. 2011. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Robinette, Scott. 2001. *Emotion Marketing*. Jakarta : Mc.Grow Hill Book Company
- Sarjono, Haryadi., dan Julianita, Winda. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Penerbit Salemba empat, Jakarta
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama
- Tandjung, W. 2004. *Marketing Management Pendekatan pada Nilai-nilai Pelanggan*. Malang : Banyumedia

- Tjiptono, Fandi & G. Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono, 2010. *Statistika untuk penelitian*. Bandung ALFABETA
- Sumarni, Murni. Soeprihanto, John. 2010. *Pengantar Bisnis (dasar-dasar ekonomi perusahaan)*. Yogyakarta : Liberty
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Cet. 1. Yogyakarta :Ust Press.
- Umi Narimawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis
- Velnampy, and Sivesan, S. 2012. *Customer Relationship Marketing and Company Satisfaction A Study On Mobile Service Providing Company In Srilanka*. Global Journal Inc. Vol. 12 (18) 2012
- ZhafarinaHadyan. 2013. *Pengaruh Customer Relationship Marketing, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Natasha Skin Care Di Kudus)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro