

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma. 2002. Definisi Citra Perusahaan <http://y-shareit.blogspot.co.id/2015/05/citra-perusahaan.html> diakses tgl. 23 Mei 2015
- Diyanthini, Ni Putu Dharma. 2013. “Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Pakraman Panjer” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali-Indonesia [dian\\_escape@yahoo.co.id](mailto:dian_escape@yahoo.co.id) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali-Indonesia.
- Falla, Ilhami Saputra. Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)
- Hidayat, Deddy Rakhmad. 2014, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan” Jurnal Wawasan Manajemen , vol. 2, No 3 <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=123302&val=5545>  
[http://eprints.dinus.ac.id/8848/1/jurnal\\_13747.pdf](http://eprints.dinus.ac.id/8848/1/jurnal_13747.pdf)
- Jurnal Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen (ISSN 2303-1174)

Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala (ISSN 2338-7807)

Jurnal Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan PT. Matahari Sakti Surabaya

Jurnal The Factors Which Influence Customer's Satisfaction at UD. Pandan Wangi Semarang.

Jurnal Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market Vo. 3 No.1 , 2012

Juwandi, Hendy Irawan, 2004, Kepuasan Pelayanan Jasa. Erlangga, Jakarta. (2 juni 2016)

Kotler, Philip., 2000, Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Edisi Bahasa Indonesia, Prentice-Hall, Yogyakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip., 2005, Manajemen Jasa, Jakarta: PT Indeks.

Mowen, J.C., dan Minor, M., 2002, Perilaku Konsumen, Jakarta: PT Penerbit Erlangga.

Kotler. (2005:452) Strategi Harga [https://www.google.co.id/?gws\\_rd=cr,ssl&ei=FHXVoUMybs4BNzug4AH#q=strategi+harga+menurut+kotler+2005](https://www.google.co.id/?gws_rd=cr,ssl&ei=FHXVoUMybs4BNzug4AH#q=strategi+harga+menurut+kotler+2005)

diakses tgl. 17 Jan 2013

Kotler. 1997. Aspek-aspek Sikap Kualitas Pelayanan

Noviani, Leni. (2011). “ Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kita Jaya Lestari, Binus Unviersity , Jakarta Indonesia

Pontoh, Michael B. (2014) “Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado” Jurnal EMBA ISSN 2303-1174 Vol. 2 No. 3

Rahman, Mohammad Rifki. 2015. “Pengaruh Pelayanan, Citra Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel LOR – IN Di Solo”Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Saktiani, Garnis Anggi. 2015. “ Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word of Mouth” ISSN. 2442-6962, Vol. 4 No. 2

Saputro, Ropinov. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. Nusantara Sakti Demak)” Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya Malang Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 6 No.2 Desember 2013 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang

**STEFANNY RATNA SARI T. PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN SWITCHING BARRIERS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HARTONO ELEKTRONIKA SURABAYA**

Teknik sampling Prijana (2005) dan dikutip Somantri (2006) dalam bukunya *The Practice of Social Research*, mengatakan “*Sampling is the process of selecting observations*”.

Talitha Rahma, L. Verina Halim, S . V. Heru Hariyato Fakultas Psikologi,  
Universitas Surabaya vol.1 No. 1 (2012) Hubungan Antara Kualitas  
layanan Dan Harga Dengan Kepuasan Konsumen Online Shopping Pada  
Mahasiswi Unversitas Surabaya

Tjiptono. 2004:182 Peranan Harga <http://lib.unnes.ac.id/18048/1/7350408009.pdf>

Umar, Jamaludin. 2005. *Teknik Penyusunan Skala Pengukur*. Cetakan  
Kesembilan. Pusat

Wibowo,Ari Susanto. 2013. Definisi Harga

[https://www.google.co.id/?gws\\_rd=cr,ssl&ei=FHXVoUMyS4BNzug4AH#q=definisi+harga+menurut+walton](https://www.google.co.id/?gws_rd=cr,ssl&ei=FHXVoUMyS4BNzug4AH#q=definisi+harga+menurut+walton)

Wicaksono, Yoga. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan  
Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai  
Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa  
Semarang)

Zineldin,et al., 1997; Zineldin, 1998 dalam Karsono, 2007

<http://ahlibaca.com/pengertian-kepercayaan-pelanggan>