

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta : Rineka Cipta
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Amir, Taufiq, 2005, *Dinamika Pemasaran*, Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Bruhn, Manfred. 2003. “*Relationship Marketing*”. Prentice Hall: England.
- Buttle, Francis. 2009. *Customer Relationship Management Concept and Technologies* (2nd edition). Elsevier Ltd.
- Band Dalam Nasution, M. N. 2005. *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Christopher, H Lovelock dan Lauren K. Wright, (2007), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.
- Das, T. K., dan Teng, B. -S. (2008). *Between trust and control: developing confidence in partner cooperation in alliances*. Academy of Management Review. Vol. 23 No 3. 491-512.
- Doney, P. M., and Cannon, J. P. (1997). *An examination of the nature of trust in buyerseller relationships*. Journal of Marketing, Vol. 61, No. 2, pp: 35-51.
- Engel, James F. Roger D. Blackwell dan Paul W Miniard, 2006, *Perilaku Konsumen*, (Alih Bahasa Budi Janto), Jilid I, Edisi Keenam, Binarupa Aksara, Jakarta Barat.
- Fitzsimmons J. A., Fitzsimmons, M. J.dalam Soetjipto dan Sanjeev K. Bordoloi. 2004 : 18. “*Service Management, Operations, Strategy, Information Technology*”. Edisi ke 8. New York : McGraw-Hill.
- Ghozali, I. 2007, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, BPFE UNDIP*, Semarang.
- Garvin, Daniel dan A. Dale Timpe. 2005. *Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis “Kinerja”*. Jakarta: Gramedia Asri Media.

- Grosroos, C. 2005. *Manajemen Pelayanan dan Pemasaran*. Terjemahan Maskur. Jakarta: Rineka Cipta
- Gaspersz, Vincent. *"Total Quality Control"*. Cetakan Keempat, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2005.
- Harris, dibben. *The Marketer's Guide to Public Relations*. New York : John Wiley & Sons Inc. 1999.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Jasfar, farida. 2005 : 164. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi Milenium, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi R. dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Liu et al, C-T., Guo, Y. M., & Lee, C.-H. (2011). *The effects of relationship quality and switching barriers on customer loyalty*. *International Journal of Information Management* 31, 71-79.
- Moekijat. 2005. *Manajemen Kepegawaian Dan Hubungan Dalam Perusahaan*. Edisi Ketiga. Alumni : Bandung.
- Mayer et al, dan Schoorman, F. D., 2005, *An Integratif Model of Organizational Trust*, *Academy of Management Review*, Vol 30, no 3: 709-734.
- Moorman et al. 1992. *"Factors Affecting Trust in Market Research Relationships"*. *Journal of Marketing*. Vol 57. pp 81-101.
- Ningtyas, Fitri dan Basuki Rachmad, 2011, "Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah bank Muamalat di Surabaya", *Journal of Business and Banking*, Volume 1 No 1 hal. 51 – 60. STIE Perbanas Surabaya, Surabaya.
- Ndubisi, Nelson Oly. (2007), "Relationship Marketing and Customer Loyalty", *Marketing Intelligence and Planning*, vol.25, no.1, p98-106.

- Oliver,Olson R.L dalam peter . (2013) "*Whence Customer Loyalty*". Journal of Marketing, Vol.63.
- Parasuraman dalam Soetjipto (2004 :18). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Editor: A. Usmara. Yogyakarta: Asmara Books
- Parasuraman, Et, al., (2010), *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I, Hal 45-46.
- Rousseau et al, (2008). Identity, Power,and Threat Perception. A Cross-National Experimental Study. "*Journal of Conflict Resolution*", 51(5), 744-771.
- Riduwan dan Engkos Ahmad kuncoro. (2006). *Cara Menggunakan dan Memahami Analisis Jalur*. Alfabet, Bandung. Vol.20.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Schurr, P. and Ozanne, JL. (1985). "*Influences of exchange processes: buyer's preconceptions of a seller's trustworthiness and bargaining toughness*",Journal of Consumer Research, March, Vol 11, pp. 939-953.
- Sirdeshmukh, Deepak, Jagdip Singh, dan Barry Sabol, 2002, *Consumer Trust, Value, and Loyalty in Relational Exchanges*, Journal of Marketing, Vol. 66: 15 – 37.
- Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Tse dan Wilson. 1988. Dalam Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. (2008). "*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*". PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2005 : 7). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.