

DAFTAR PUSTAKA

- Allen Meyer. 1997. *Psychology in Management* . New York : McGraw - Hill Company.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Beladin, Mukhammad Igor, 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Sepeda Motor Merek Yamaha Dari Kalangan Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang)*. Skripsi Tidak Dipublikasikan, Univesitas Diponegoro Semarang.
- Bowo, N.H. 2003. Analisis Pengaruh Kepercayaan Untuk Mencapai Hubungan Jangka Panjang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. vol.2. no. 1. Retrived May, 2003, pp. 85-92.
- Bruhn, M. (2003) *Management of costumer relasionship*, 1st edn), New Jersey: Prentice Hall.
- Callaghan, Michael ; Robin N. Shaw. 2002. *Relationship Orientation :Towards An Antecedent Model of Trust in Marketing Relationships*|| , Denkin University
- Cravens, W. David, (1998, *Pemasaran Strategis*, Jilid 3; Edisi ke-4, alih bahasa oleh Aris Ananda dkk, Jakarta: Erlangga.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi: Yogyakarta
- Herawati dan Halim, 2008, *Analisis hubungan antara Customer value, Customer Satisfaction, dan Switching Cost terhadap Customer Loyalty (Studi kasus perpindahan GSM ke CDMA pada Mahasiswa di Depok)*, Jurnal Eksekutif, Vol. 3 No. 2, Agustus 2006. Hal. 97 – 104
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2, Jakarta: Salemba Empat – Prentice Hall, Hal . 83 – 92.
- _____, 2003, *Manajemen Pemassaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 & 2, PT. Prenhalindo, Jakarta
- _____. dan Gerry Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited, New Jersey.

- Kuncoro, Mudrajad. 2009. **Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi**. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat, 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik**, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 1994. The Commitment-Trust Theory Of Relationship Marketing. **Journal of Marketing**, vol. 58, no. 3, pp 20-38. Retrieved July, 1994, from (Proquest).
- Mowen, Jhon dan Michael Minor. 2002. **Perilaku Konsumen**. Erlangga, Jakarta.
- Payne. Adrian, 2000. The Essence of Services Marketing ; Alih Bahasa, Fandy Tjiptono - Edisi II - Yogyakarta: Andi
- Peter, J. Paul, Jerry C. Olson, 2001, **Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran**, Alih bahasa: Damos Sihombing, Edisi keempat, Cetakan pertama, Erlangga, Jakarta.
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad, 2006. **Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)**. Bandung: Alfabeta
- 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 Semarang
- Semuel, Hatana, (2012) **CUSTOMER Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional** . Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 7, No. 1, April 2012
- Singarimbun dan Effendi, 2006, **Metode Penelitian Survei**, Cetakan : 18, Penerbit Pustaka LP3ES, Jakarta
- Sugiyono, 2012, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D**, Cetakan ke-13, Alfabeta, Bandung.
- Summaryatun, 2010 **Pengaruh Relationship Quality Pada Loyalitas Nasabah (Survei Pada Pd. Bpr Bank Purworejo)**, Skripsi Tidak dipublikasikan, Universitas Muhammadiyah Purworejo
- Sutisna, 2003, **Perilaku Konsumen, Komunikasi Pemasaran**, Cetakan ketiga, Remadja Rosdakarya, Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius 2005, **Service Quality & Satisfaction**, Ed. 1. Andy Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2014, **Pemasaran Jasa**, Bayumedia, Malang

- 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).*
- Wijaya, Aecillia Aditya, 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Waktu dan Harga, Terhadap Relationship Quality Produk Tas PT Garmino Co.*

