

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Kedua. Rineka Cipta. Jakarta.
- Assauri, Sofyan, 2004, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Cetakan keempat, CV. Rajawali, Jakarta.
- Barsky, Zeithaml, Bitner, 2005, *Pemasaran Teori dan Praktek Sehari-hari*, Jilid I, Edisi Ketujuh, Terjemahan: Suhartanto, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta.
- Bruhn, M. (2003), *Pemasaran relasional : Management of customer relationship*, 1st edn), New Jersey: Prentice Hall
- Das, T.K. and B.S. Teng. 2008. Resource and Risk Management in the Strategic Alliance Making Process. *Journal of Management*. 24(1): 21-42
- Engel, F. James dan Roger D. Blackwell, 2006, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Jilid 2, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Garvin, 2005, *Prinsip Pemasaran*, Edisi ketujuh, jilid I, Terjemahan: Lamarto, Yohanes, Erlangga, Jakarta.
- Gilbert, David, 2003, *Retail Marketing Management Second Edition*, Prentice Hall. <http://eprints.undip.ac.id/6093/1/ronyTA.pdf>
- Gronroos, Davis, 2005, *Prinsip Pemasaran*, Edisi ke tujuh, jilid I, Terjemahan Lamarto, Yohanes, Erlangga, Jakarta.
- Engel, James F., Roger D Blackwell dan Paul W Miniard. 2006. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Edisi Keenam. Alih bahasa Budiyanto. Jakarta : Binarupa Aksara
- Indarwati, 2007 dengan judul penelitian *Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Eceran Terhadap Loyalitas Toko Modern Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening*.
- Jasfar, Farida, 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ciawi Bogor, Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong .2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 2. Erlangga: Jakarta.
- Kotler & Garry Amstrong, 2003, *Dasar-Dasar Pemasaran* ,Jilid 1. Prenhallindo: Jakarta.

- Kotler, Philip. 2008. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall Int, Inc., Millenium Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Karundeng, Feibe, Permatasari, 2013, *Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado*, Jurnal EMBA 639 Vol.1, Manado.
- Lupiyoadi, Rambat, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Liu et. al. 2010. Increased expression of MMP is correlated with poor prognosis of nasopharyngeal carcinoma. *BMC Cancer Journal* 10 : 1-7.
- Lovelock, Cristopher H. dan Lauren K. Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan 2 terjemahan. Indeks: Jakarta
- Meyer, L. H. Jill, B. B, et.al. 2005. School Inclusion and Multicultural Issues in special education in Multicultural Education: Characteristic and Goals in Multicultural Education Issue adn Perspective (Banks & Banks). Hoboken: Jhon Wiley & Sons, In.
- Moekijad, 2005, *Kamus Marketing, Inggris-Indonesia*, Penerbit Sumur, Bandung.
- Ndubisi, Nelson, 2007, *Relationship Marketing and Customer Loyalty. Journal of Marketing*. Vol.25 No.1 Pp 98-106.
- Nasution, M.N., 2005. *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, Edisi Kedua. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ningtyas dan Rachmad, 2011, *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie. A., and Berry, Leonard L. 1998. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* Vol. 49, pp. 41-50.7
- Peter, Paul dan Jerry. C. Olson. 2013. *Consumer Behaviour & Marketing Strategy*, Edisi 9 terjemahan. Salemba Empat: Jakarta.
- Rousseau, D.M. 2008. The ‘problem’ of the psychological contract considered. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 665-671.

- Prasetya, 2010, *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Hubungan Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Pati Unus Kediri*.
- Rambat Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Riduwan & Kuncoro Engkos Achmad 2007, *Analisis Jalur*, Cetakan Pertama, Alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, Ujang. (2003). “ Perilaku Konsumen “. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Sumitro, Warkum, 2012, *Asas-asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait*, Edisi Revisi, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Semuel, Hatane., dan Foedjiawati Wijaya, 2005. Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, Dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 4, No. 1, Hal . 23-37.
- Singarimbun, Masri dan Effendi Sofian ed. 2006,.*Metodologi Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Setyaningsih dan Koeshatono, 2014, *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Mediasi*.
- Tjiptono, Fandy, 2005, *Strategy Pemasaran*, penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.
- Soetjipto, Budi W. 2004, *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*, Usahawan, Tahun XXVI.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumarwan Ujang, 2003, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Suryabrata Sumadi, 2005, *Metodologi Penelitian*, Cetakan Kesembilan, Rajawali Pers, Jakarta.
- Wendha, Rahyuda, Suasana, 2013, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar*, Jurnal

Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 20 1, Februari 2013.

Widiyanto, 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi )*.

Zeithaml, Barsky, Bitner, 2005, *Pemasaran (Teori dan Praktek Sehari-hari), Jilid I, Edisi Ketujuh, Terjemahan:Suhartanto, Binarupa Aksara, Jakarta*.

Zeithaml, Valarie. A., Berry, Leonard. L., Parasuraman, A. 2005. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 60, pp. 31-46.

Zuriah, N, 2007. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Cetakan Kedua.

