

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Basuki dan Indah Susilowati. 2005 "Dampak Kepemimpinan, dan Lingkungan Kerja, Terhadap Semangat Kerja". *Jurnal JRBI*. Vol 1 No 1. Hal : 31-47
- Bowen, J.T. and Chen, S.L. (2001), "The relationship between customer loyalty and customer satisfaction", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13 No. 5, pp. 213-7.
- Buttle Francis. 2010. *Customer Relationship Management*. Bayu Media. Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Chan, Syafruddin. (2003). *Relationship Marketing* (Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dharmmesta, Bashu, Swastha. 1999. "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No.3
- Dharmmesta, B.S., 2005, Kontribusi *Involvement* dan *Trust in Brand* dalam Membangun Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, vol 20, no 3.
- Donald R. Cooper & Pamela S. Schindler, 2006, "Business Research Methods", 9th edition. McGraw-Hill International Edition
- Falcone, R. and Castelfranchi, C., 2004. *Trust dynamics: How trust is influenced by direct experiences and by trust itself*. In *Proceedings of the 3rd International Conference on Autonomous Agents and Multi-Agent Systems (AAMAS-04)*, pages 740–747. New York: ACM.
- Fombrun, Charles ., *Reputation : Realizing Value from the Corporate Image*, (Boston : Harvard Business School Press, 1996
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky: McGraw-Hill.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga

- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty*, Edisi Revisi, Jakarta : Erlangga Kotler (2000:429)
- Hasanah, Rofifah Mau'idzah .2015. Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Bogor). Skripsi. Fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Hoffman, K. Douglas & John E.G. Bateson. (2006). *Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases, Third Edition*. Penerbit: Thomson South Western, USA.
- Hoogendoorn., Jaffry., Treur., 2009, *Adaptive Agent Model Estimating Human Trust In Information Sources*, Los Amilatos, Computer Society Press.
- Ibrahim, Yacob. (2009). Studi Kelayakan Bisnis, Jakarta: Rineka Cipta .
- Kotler, Philip, (2000), Manajemen Pemasaran, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip. Keller, K Lane, 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1 dan 2, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Meng, Juan., and Kevin M. Elliott (2008), “ *Investigation structural relationship between service quality, switcing costs and customer satisfaction* “ , *Journal of Applied Business and Economics*, Vol.1, p.1-14
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Jilid Satu Edisi Kelima. Alih Bahasa Lina Salim. Jakarta: Erlangga
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan:Studi Kasus pada CV. *Media Advertising* Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 6. pp. 123-136.
- Olorunniwo, F., & Hsu, M.K., 2006, *A Typology Analysis of Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioural Intentions in Mass Services, Managing Service Quality*, 16(2), 106-113.
- Philip Kotler, 2005 , ManajemenPemasaran, Jilid I dan II, PT . Indeks, Jakarta
- P. Robbins, Stephen . 2008 . *Organizational Behaviour, Tenth Edition* (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepuluh)
- Ranaweera, Chatura and Jhaideep Prabhu (2003). *On The Relatives Importance of Customer Satisfaction and Trust as Determinants of Customer Retention and Positive Word of Mouth. Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*. Vol. 12, No. 1, pp. 82-90

Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Rosidah, Chikmiatur, *The Influence of Corporate Reputation and Trust To Consumer Loyalty of ATM Users After Cybercrime Issues (Study at BCA Consumers in Surabaya)*, jurnal *Business and Economics* , 21 Mei 2011

Shamdasani, Prem N and Audrey Balakrishnan, (2000). *Determinants of Relationship Quality and Loyalty in Personalized Services*. *Asia Pasific Journal of Management* 17:399-22

Singarimbun, Masri & Effendi Sofian. 2006. *Metode Penelitian Survei (Editor)* Jakarta : LP3ES

Suhardi. (2008). *Sintaksis*. Yogyakarta: UNY Press.

Sutisna., 2003, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, Cetakan Ketiga, Bandung: PT Remaja Posdakarya.

Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kelima. ANDI OFFSET, Yogyakarta.

Tjiptono Fandy and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta

Tjiptono Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.

Uma Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Zulganef. 2002. Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses, Dan Karyawan Dengan Kualitas Keterhubungan, Serta Perannya Dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli Dan Loyalitas. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*. Volume 2 Nomor 3. Halaman 98 – 115.

Lainnya

www.reputationinstitute.com/press/05-02-24_Wescott.pdf.

www.bri.co.id/

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
DAN RETENSI PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bank BRI KC. Blimbing Malang)

”Author: I Putu Aging Afriliansyah NPK: K.2014.4.32601

STIE MALANGKUÇEWARA
d/h ABM School of Economics

UNAS
UAS

Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 056/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2014
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/IAK-VI/S/XII/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017
Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan :

Nama : Dr. HANIF MAULUDIN, SE, MSI.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : - -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : I PUTU AGING AFRILIYANSYAH
Nomor Pokok : K.2014.4.32601
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : PERILAKU KONSUMEN
Tempat/Obyek : -
Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 07/10/2016
Ketua Program Studi Manajemen,


Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194

Jalan Terusan Candi Kalasan
Malang - Indonesia (65142)

Telp. 62 341 491813 (Hunting)
Fax 62 341 495619

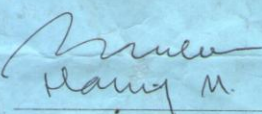
<http://www.stie-mce.ac.id>
e-mail: info@stie-mce.ac.id


STIE Malangkuçęwara
 (Accounting Business Management)
 Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
BAB I s.d. BAB III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : <u>OKT - 2016</u>			
<u>23 Okt 2016</u>	<u>I</u>	<u>Konsultasi Judul</u>	
	<u>II</u>	<u>Indikator Variabel</u>	
	<u>II</u>	<u>Kerangka berfikir</u>	
Bulan : <u>November</u>			
<u>8 Nov 2016</u>	<u>III</u>	<u>Metode yg digunakan (SEM -PLS)</u>	
<u>22 Nov 2016</u>		<u>penyempurnaan bab I + II + III w/ sampre</u>	
<u>29 Nov 2016</u>		<u>Seminar proposal</u>	
Bulan : <u>Februari</u>			
<u>8 Feb 2016</u>		<u>download PLS v. 2.0</u>	
<u>16 Feb 2016</u>		<u>mengambil jurnal - jurnal</u>	
Bulan : <u>Maret</u>			
<u>14 Mar 2016</u>		<u>Tambah Kajian teori dan kuesioner</u>	
<u>17 Mar 2016</u>			
Bulan : <u>Juni</u>			
<u>13 Juni 16</u>		<u>dah data dari kuesioner 12 dalam excel.</u>	
<u>15 Juni 16</u>		<u>Acc bab I, II, III</u>	

Dosen Pembimbing 1


Hany M.

Dosen Pembimbing 2



Catatan:
 Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

1. Ide/inovasi penelitian
2. Pemahaman konsep/teori
3. Pemahaman Metodologi
4. Kemampuan Analisis
5. Rutinitas Pembimbingan

Perkumpulan Pengelola Pendidikan Malangkuçewara (P3M)

 **STIE MALANGKUÇEWARA**
d/h ABM School of Economics

 
Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 056/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2014
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/Ak-VIS/XII/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
Semester GASAL Tahun Akademik 2016/2017
Nomor : 0908/BAAK/X/2016

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçewara Malang menetapkan :

Nama : Dr. HANIF MAULUDIN, SE, MSi.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : I PUTU AGING AFRILIYANSYAH
Nomor Pokok : K.2014.4.32601
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : PERILAKU KONSUMEN
Tempat/Obyek : BANK BRI KC BLIMBING

Judul Skripsi : PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS DN RETENSI PELANGGAN (STUDI KASUSU PADA BANK BRI KC BLIMBING MALANG)

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 08/08/2017
Program Studi Manajemen,



Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194

**PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
DAN RETENSI PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bank BRI KC. Blimbing Malang)**

"Author: I Putu Aging Afriliansyah NPK: K.2014.4.32601



STIE Malangkuççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : Juli			
10/7/2017	IV	- Mengarahkan Program PLS untuk input data - Membuat data dalam bentuk excel untuk diproses	
Bulan : Juli			
17/7/2017	IV	- Mengolah data di smart PLS	
18/7/2017	IV	- Menyerahkan hasil dalam data	
Bulan : Juli			
25/7/2017	IV	- Masuk dalam hari penelitian dan pembahasan - Pembahasan bab IV	
31/7/2017	IV, V	- Penyerahan bab IV dan V	
Bulan : Agustus			
2/8/2017	IV, V	Revisi bab IV dan V	
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Rutinitas Pembimbingan

PENGARUH REPUTASI DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
DAN RETENSI PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Bank BRI KC. Blimbing Malang)

"Author: I Putu Aging Afriliansyah NPK: K.2014.4.32601