

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma. (2002) . Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: ALFABETA.
- Andi Sunarto, (2009). Seluk Beluk E-Commerce. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Arikunto, S. (2006).tindakan penelitian .Jakarta: Bumi Aksara.
- Barnes. (2008) . Upper Motor Neurone Syndrome and Spasticity2nded. New York: Cambridge University Press.
- Budi, A. P. (2013). Manajemen Marketing perhotelan . Yogyakarta: CV Andi Offset .
- Chang , C. H., & Tu, C. Y. (2005). Exploring Store Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty Relationship: Evidence from Taiwanese Hypermarket Industry. The Journal of American Academy of Business, Cambridge Vol. 7. No. 2., 197-202.
- Chen, S. C. & Dhillon, G. S. 2003. Interpreting Dimensions of Consumer Trust in eCommerce, Information Technology and Management, 4.
- Creswell, John W. (2003) : Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Method Approaches, Sage Publications, California.
- Delgado, E., Munuera, J.L. (2005). Does Brand Trust Matter To Brand Equity, Journal of Product and Brand Management, Vol. 14 No. 3, pp. 187-196.
- Ghozali. (2005). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hill, Nigels. 1996. "Handbook of Customers Satisfaction"
- Hurriyati, R. (2005). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.Bandung: Alfabeta.
- Ishak dan Zhafitri ,Luthfi. 2011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Media Switching Cost. Jogjakarta : Universitas Islam Indonesia
- Javadi, M. M. (2012). Internasional Journal of Marketing Studies. An Analysis of Factors Affecting on Online Shopping Behavior of Consumers, 81-82.

- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga
- Lamb, W.et.al. 2001. Pemasaran. Edisi Pertama, Salemba Empat: Jakarta.
- Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lau, Geok Then and Lee, Sook Han. 1999. "Consumers Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty". Journal of Market Focused Management
- Lita Prima, (2009). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Loyalitas Pelanggan. Trikonomika, vol 8, no 2, Desember 2009.
- Lupiyoadi, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Mayer, et al. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. The Academy of Management Review. Vol.20, p.709-734.
- Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal), Jurnal Bisnis dan Ekonomi. ISSN: 1412-3126.
- Musanto, T. 2004, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, NO.2, September 2004: 123 – 136.
- Nugroho, 2005, Analisis dan Perancangan Sistem Informasi dengan Metodologi Berorientasi Objek, Informatika, Bandung
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller. 2006. Manajemen Pemasaran edisi ke 12 Jilid ke 1. New Jersey, Indeks
- Santoso, Singgih. (2016). Panduan Lengkap SPSS Versi 23. Jakarta : Elekmedia Computindo.
- Schiffman, Leon.G. dan Kanuk, Leslie. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Indeks
- Schneider, Schneider & White. (2004). Service quality: Research perspective. Thousand Oaks. CA Sage Publication, Inc. 200 pp.

Schneider , B., dan Bowen, D.E. (1985). Employee and customer perceptions of service inbank: Replication and extension. *Journal of AppliedPsychology*, 70, p.423-433.

Stanton, William J, 2000, Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1 Edisi ke 3, Alih Bahasa oleh Yohanes Lamarto, Jakarta: Erlangga

Sujarweni, V. Wiratna.2014.SPSS untuk Penelitian. Pustaka Baru Press: Yogyakarta

Sugiyono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta

Sumarni, M & Wahyuni. 2006. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Andi Offset.

Sunarto. 2009.Pengertian Prestasi Belajar. Jurnal.  
<http://sunartombs.wordpress.com/2009/01/05/pengertian-prestasi-belajar/>

Swastha,Basu. 2010. Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan, BPFE-Yogyakarta.

Tjiptono,.(2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.

Umar, 1999, Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165.

([www.republika.co.id/koran\\_detail.asp](http://www.republika.co.id/koran_detail.asp)).