

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Anwar, Erick. (2021). Pengaruh Kompensasi, Komitmen Dan Disiplin Kerja Terhadap Motivasi Kerja Jurnalis Pt Berita Kota Makassar. *Economic Bosowa Journal*. Edisi XXXVIII
- Apriyanti, Putri, Djasuro Surya, Lutfi. (2017). Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa (Jrbmt)*, Vol. 1 (2): Hh.159-166 (Nopember 2017)
- Aritonang, Lerbin R.(2005). *Kepuasan Konsumen, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, edisi pertama, penerbit : Gramedia Pustaka utama Jakarta.
- Assauri, Sofjan (2007). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*, Penerbit: PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, cetakan kedua, Penerbit: Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Barnes, 2002. *Secrets Of Customer Relationship Management*, Terjemahan Andreas Winardi, 2003, Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Bielen, et al, 2007. Examining the effect of retail service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty: The case of the supermarket shopper. *Acta Commercii* 2012 ISSN: 1680-7537
- Bua, Hasanuddin. 2007. Pengaruh Kompotensi Agen terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan Pelanggan Pada Agen dan Kepercayaan Pelanggan Pada Perusahaan Asuransi Gabungan Tabungan dan Risiko di Sumatera Barat, *Disertasi*, Program Doktor Universitas Airlangga Surabaya.
- Bua, Hasanuddin. 2009. "Pergeseran Pemikiran Paradigma Pemasaran Transaksional ke Pemasaran Hubungan". *Tunggal Mandiri Cetakan I. 2008. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Komitmen dan Relationship Itention Pelanggan Pada Bank BPD di Sumatera Barat.Padang*
- Caruana, Albert, Msida and Malta. 2000. Service Loyalty, The Effect of Service Quality and the mediating role of customer satisfaction. *European Jornal Of Marketing*,

Vol.36, pp.811-828

Deutsch 1958. A multidimensional typology of customer relationships: from faltering to affective. *International Journal of Bank Marketing* Vol. 29 No. 5.

Dharmesta dan Irawan, 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Liberty.

Donnelly, 1974, *Perilaku Konsumen*, Edisi 6, Penterjemeh Budijanto, Binarupa Aksara, Jakarta.

Fardila (2012) "Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Service AC Pada PT. Cahaya Gentalla Mandiri". *Skripsi*

Ferdinand. (2006). *Structural Equation Modeling, Dalam Penelitian Manajemen, Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister Dan Disertasi Doktor*, Semarang, BP UNDIP.

Ghozali, Imam. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro, Semarang.

Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Erlangga, Jakarta.

Gordon, Ian. 2002. *Best Practices: Customer Relationship Management*. Ivey Business Journal.

Harper (2004). *Multivariate Data Analysis*. six Edition. Prentice-Hall, Inc., New Jersey 07458.

Hasan, Ali. (2008). *Marketing*, cetakan pertama, Penerbit : Medpress, Yogyakarta.

Hurriyati, Ratih, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, cetakan pertama, Alfabeta, Bandung

Hayati, N., & Suryana, D. (2012). *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*, 4.

Henning.Thurau,T., Gwinner, K.P. & Gremler, D.D. (2002). Understanding Relationship Marketing Outcomes: An Integration of Relational Benefits and Relationship Quality. *Journal of Service Research*. Vol. 4 No.3, pp.230-247.

Hisam, M. W., Sanyal, S., & Ahmad, M. (2016). The impact of service quality on customer satisfaction: A study on selected retail stores in India. *International Review of Management and Marketing*.

Hunt. (1994). The Commitment - Trust Theory Of Relationship Marketing, *Journal of Marketing* (July) no.58, pp.20 – 38.

John, C. Mowen dan Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*, jilid dua, edisi kelima,

Penerbit : Erlangga, Jakarta

Kennedy. (2004). Does patient satisfaction affect patient loyalty?. *International Journal of Health Care Quality Assurance* Vol. 24 No. 4, pp. 266-273.

Khotimah. (2013) "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Menabung Pada Kantor Cabang Utama Pt. Bank Pembangunan Daerah Papua Di Jayapura. *Jurnal*

Kotler, Phillip. (2012). *Marketing Management*, 14th edition, Pearson: England

Krishna Naik, C. N., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). Service Quality (Servqual) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European Journal of Social Sciences*.

Kuncoro, (2003). *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan keenam, Bandung : Penerbit CV. Alfabeta.

Lau, G. T. and Lee, S. H. (1999). "Consumers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty," *Journal of Market Focused Management*, 4:341-370.

Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit : PT. Indeks, Jakarta

Lupiyoadi, Rambat. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi pertama, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta

Macintosh, Gerrard and Lawrence S. Lockshin. (1997) Retail Relationship And Store loyalty : A Multi-Level Perspective, *International Journal Of Research Marketing*, 14(5), pp.487 – 497).

Maclean. (1976). *The Impact of Satisfaction, Trust, and Relationship Value on Commitment*. Theoretical Considerations and Empirical Results.

Mangkunegara, Prabu Anwar. (2002). *Perilaku Konsumen*, edisi revisi, cetakan kedua, Penerbit : Refika Aditama, Bandung.

Marshall. (2010). "Commitment, Loyalty And Customer Lifetime Value: Investigating The Relationships Among Key Determinants". *Journal of Business & Economic Research*. 8 (8).

Mittal dan Sheth. (2004) "Do women like options more than men? An examination in the context of service recovery", *Journal of Services Marketing*, Vol. 24 Iss: 7, pp.499 – 508

Moormant. (1992). *The Impact of Satisfaction, Trust, and Relationship Value on Commitment*. Theoretical Considerations and Empirical Results.

- Nayebzadeh. (2013). Satisfaction, Inertia, and Customer Loyalty in the Varying Levels of the Zone of Tolerance and Alternative Attractiveness. *Journal of Basic and Applied Scientific Research. J. Basic. Appl. Sci. Res.*, 3(3)801- 812, 2013.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Nurdilek. (2011). Relationship marketing and customer loyalty. *Marketing Intelligence & Planning* Vol. 25 No. 1.
- Ohtman, (2006). The moderating role of trust in contractual choice. *British Food Journal* Vol. 113 No. 3, 2011 pp. 374-390.
- Osarenkhoe. (2013). Redress for Customer Dissatisfaction and Its Impact on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Journal of Marketing Development and Competitiveness* vol. 7(2)
- Pontoh, Michael, Lotje Kawet, Willem A. Tumbuan. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Bri Cabang Manado. *Jurnal Emba* Vol.2 No.3 September 2014
- Pratminingsih. (2013). Retaining Passengers Loyalty in Indonesia Railway Service. *International Conference on Buiness and Economc Research*.
- Purba, R. P., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasuspt. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul) (*Doctoral dissertation, Riau University*).
- Randi, S., Mery, T., & Purbo, J. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan (*Doctoral dissertation, Universitas Bung Hatta*).
- Rangkuti, Freddy. (2007). *Riset Pemasaran*. Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ririn, Ratnasari Tri dan Mastuti H. Akxa. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit : Ghalia Indonesia
- Saputra, Falla Ilhami. (2013). Kualitas Layanan, Citra Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *JURNAL Apnlaimkaa Osir Managnajemen* | VOLUME 11 | NOMOR 3 | SEPTEMBER 2013
- Sarwar, M.Z., Abbasi, K.S., & Pervaiz, S. (2012). The Effect of Customer Trust on Customer Loyalty and Customer Retention: A Moderating Role of Cause Related Marketing. *Global Journal of Management and Business Research*, 12.

- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach* 2nd Edition. John Wiley and Son. New York.
- Shepetim, Cerri. (2012). Exploring the Relationships among Service Quality, Satisfaction, Trust and Store Loyalty among Retail Customers. *Journal of Competitiveness*, Vol. 4, Issue 4, pp. 16-35.
- Sugiyono, (2010). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA Bandung.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan kelima belas. Bandung: Alfabeta
- Tika, Pabundu. (2006). *Metodologi Riset Bisnis*. Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. (2005). *Service, Quality dan Satisfaction*. Penerbit : Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang, Jawa Timur – Indonesia: Penerbit Baymedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husain. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wilkie. (1990). *Pemasaran Jasa*. Malang, Jawa Timur – Indonesia: Penerbit Baymedia Publishing.
- Wong, Amy and Sohal Amrick. (2002). An Examination Of The Relationship Between Trust, Commitment And Relationship Quality. *International Journal Of Retail & Distribution Management*. Vol. 20.no.1, pp.34 – 50.
- Wulandari. (2010) "Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank Jatim Surabaya (Studi Kasus pada Bank Jatim Cabang DR. Soetomo). *Skripsi*.
- Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Syariah Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 3(1), 26-38.
- Zaldi, Jonri, Irda dan Rika Desiyanti. (2013). Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Mandiri Cabang Sudirman Padang Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Universitas Bung Hatta.