

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung.
- Cahyani S, Ratna dan Ernawati dan Edi Wibowo, 2013. pengaruh citra solo paragon mall terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. *Volume XXV No. 2 Februari Tahun 201*.
- Chinomona, Richard, Maxwell Sandada. 2013. Customer Satisfaction, Trust and Loyalty as Predictors of Customer Intention to Re-Purchase South African Retailing Industry. *Mediterranean Journal of Social Sciences MC SER Publishing, Rome-Italy Vol 4 No 14 November 2013*
- Ghozali, 2012. Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial least Squares (PLS)
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How To earn it, How To Keep It I*" Mc. Graw Hill, Kentucky.
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan pelanggan. Jakarta : Erlangga.
- Herawati, Jajuk dan Prayekti. 2011. Pengaruh Dimensi Internet Banking Service Quality Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian Empiris Terhadap Nasabah Internet Banking Di Kota Yogyakarta). Akmenika UPY, Volume 8, 2011.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Itasari, Dwi dan Ernawati, Nina. 2012. Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Ponsel Produk China Di Kelurahan Kemijen Semarang). Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Unnes. [*Dinamika Manajemen Vol. 2 No. 2*](#) / Halaman 33-48
- Kandampully, J. dan H. H. Hu. 2007. Do Hoteliers Need to Manage Image to Retain Loyal Customer? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 19(6): 435-443
- Kartajaya, Hermawan. 2004. *Hermawan Kartajaya On Brand Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung : Mizan Pustaka.

- Kasali, Rhenald, 2003. *Membidik Pasar Indonesia Segmentasi, Targeting, Positioning*, PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Khan, Bareerah, Muhammad Rizwan. 2014. Factors Contributing to Customer Loyalty in Commercial Banking International Journal of Accounting and Financial Reporting ISSN 2162-3082 2014, Vol. 4, No. 2
- Ki-Han Chung, Ji-Eun Yu, Myeong-Guk Choi, and Jae-Ik Shin . 2015 The Effects of CSR on Customer Satisfaction and Loyalty in China: The Moderating Role of Corporate Image. *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 3, No. 5, May 2015.
- Kotler Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas Jilid 1. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2006. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi Kedelapan Jilid 1 & 2. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 14. Penerbit PT Indeks.
- Kurniasari, Nina dan Ernawati, Nina. 2012. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-MAN*, Volume 1, No 3, Mei 2012, halaman 57-68.
- Mowen, John C dan Minor, Michael. 2002. Perilaku Konsumen. Jilid 1 Ed. 5, Jakarta : Erlangga
- Rahyuda, I Ketut dan Atmaja Ni Putu Cempaka Dharmadewi, 2011. Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik Gia Di Denpasar. *Ekuitas Akreditasi* No.110/DIKTI/Kep/2009. *Ekuitas* Vol 15 No. 3 September 2011 : 370-395
- Rizal, Edy Halim. 2005. The effect of the relationship of brand trust and brand affect on brand performance : an analysis from brand loyalty perspective (a case of coffee instant product in Indonesia). Department of management faculty of economic, university of Indonesia.
- Rijkers, R. Johnny Djaja. 2014. The Influence of Company Image, Trust and Price on Satisfaction and Intensity of Repurchase at the Large Retail Businesses in Makassar, South Sulawesi Indonesia. *International Journal of Business and Behavioral Sciences* Vol. 4, No.12; December 2014
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business*. New York

- Setiadi, Nugroho. 2010. *Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer pada motif, tujuan dan keinginan konsumen*. Jakarta : Kencana
- Soemirat dan Ardianto. 2012. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Subroto, Budiarto and Anita Rahayu. 2014. Research on Impacts of Customer's Satisfaction, Trust, Switching Barriers, and Corporate Image towards Customer's Loyalty (Case Study: Telkom Flexi). *International Journal of Science and Technology Volume 3 No. 11, November, 2014*
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Cetakan Pertama*, Ghalia Indonesia.
- Sutisna. 2001, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Salim Joko.2008.*perusahaan pembiayaan di indonesia* .Cetakan pertama.Jakarta: visi media.
- Tang, W. 2007. Impact of Corporate image and Corporate Reputation on Customer Loyalty: A Review. *Management Science and Engineering*. 1(2): 57-62
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta : Andi
- Wartini, Sri. 2010. Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Produk Ponsel Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Artikel Manajemen Fakultas Ekonomi Unnes.
- Widyawati, Nurul. 2006. Pengaruh Kepercayaan, Dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiah Medan. *Ekuitas Akreditasi No.55aa/DIKTI/Kep/2006, ISSN 1411-0393. Ekuitas Vol.12 No.1 Maret 2008: 72-93.*
- Winahyuningsih, Panca. 2010. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus. ISSN : 1979-6889