

DAFTAR PUSTAKA

- Asmarani, P. (2015). "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Bus Harapan Jaya Tulungagung)". Jurnal
- Dastim, D. S. Y. (2017). "Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Kota Kendari. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo Kendari.
- Dwi, P. (2009). *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi.
- Endang, S. R. 2007, *Pengaruh Economic Content, Resource Content dan Social Content Terhadap Kepercayaan, Kepuasan dan Komitmen Serta Relationship Intention Debitur Bank SUMUT Di Sumatera Utara*, Disertasi, Universitas Airlangga, Program Doktor.
- Firend A.R. & Masoumeh F.A. (2014). "Impact of service quality, trust and perceived value on customer loyalty in Malaysia services industries". Peer-review under responsibility of the School of Accountancy, Collage of Business, Universiti Utara Malaysia.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty :Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P & Keller, K.(2009).*Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi ke 13. Erlangga:Jakarta.
- Kotler, P & Keller, K. (2008).*Manajemen Pemasaran*.Jilid 2. Alih bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Armstrong, G. (2008).*Prinsip-Prinsip Pemasaran 2*. Edisi Kedua Belas. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- 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*.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perception of Service Quality*, hal 64, Jurnal of Retailing.
- Roda, Y. A. (2015). "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komunikasi, Komitmen dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Negara Syariah Kantor Cabang Sudirman pekanbaru". Jurnal

- Saada, N. B. (2014). "*Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Komitmen dan Promosi terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus pada Anggota Pembiayaan di BMT Batik Mataram*". Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Santi, E. (2014). "*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Komitmen dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Giro Bank Kalteng Cabang Utama Palangka Raya*". Jurnal Sains Manajemen.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Setiawan, B. M. (2007). "*Pengaruh Kualitas layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)*". Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE).
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran jasa, Malang, Jawa Timur – Indonesia*: Penerbit Baymedia Publishing.
- Trisusanti, Y. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)*. Jurnal
- Wulandari, D. F. (2017). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Air Minum Isi Ulang Depot Ishak Desa Lemo Bajo Kecamatan Wawolesea Kabupaten Konawe Utara. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo Kendari*.

