

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Akbar, M. M. & Parvez, N. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Costumer Loyalty*. *ABAC Journal*. 29 (1): 24-28.
- Andreas, Julius. 2012. Pengaruh Brand Credibility terhadap Word of mounth melalui Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Giant Hypermarket di Surabaya. *Jurnal Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*. 1 (4): 1-23.
- Anton. 2013. *Sistem Informasi Administrasi Layanan Services Berbasis Web Pada Cabang PT. Thamrin Brother Yamaha Central Bengkulu*. STMIK GI MDP. Palembang.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, J. G. 2003. *Secrets of Cusomer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Budi S, Mulyo 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.
- Budi S, Mulyo dan Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. ISSN: 1412-3126: 215-27
- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. 2006. *Operations Management for Competitive Advantage*. 11th Ed. New York: Mc Graw Hill.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran cetakan ke 2*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Don, Pappers, and Martha Rogers. 2004. *Managing Relationship*. Canada: Willey.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Undip Semarang.
- Ginting, Nembah. 2012. *Manajemen Pemasaran. Cetakan kedua*. Bandung: Yrama Widya.
- Griffin, J. 2003. *Costomer Loyalty: Menubuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Griffin, J. 2005. *Menumbuhkan Customer Loyalty dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Handono, Lisa. 2004. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Kontraktor CV. Anugerah Jaya Surabaya*. Skripsi Petra, Malang
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ishak, A., dan Luthfi, Z. 2011. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs*. *Jurnal Siasat Bisnis*. 2 (2).

- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jonathan, Hansel. 2013. *Analisis Pengaruh E-Servie Quality Terhadap Customer Satisfaction yang berdampak pada Customer Loyalty PT Bayu Buana Trave Tbk*. Journal The Winners. 14 (2): 104-112.
- Lupioyadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A, dkk. 2005. *E-S-QIAL A MULTIPLE- Item Scale for Assesring Electronic Service Quality*. Journal of Service Research. 7 (3): 213-233.
- Peter dan Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani*. Jakarta: Salemba Empat.
- Reichheld, F.F dan Schefter, P. 2000. *E-Loyalty*. Harvard Business Review. 78 (4): 105-13.
- Riyadi, Joko. 2004. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Gramedia.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Santos, J. 2003. *E-Service Quality: a Model of Virtual Service Quality Dimensions*. Journal managing Service Quality. 13 (3): 233-246.
- Sawitri, Ni Putu, Kerti Yasa Ni Noman, dan Jawas Abdullah. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud*. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan. 7 (1): 40-47.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia.
- Yin, Yee and T.M. Faziharudean. 2010. *Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia*. Journal of Electronic Banking System Faculty of Business and Accountancy. University of Malaya.
- Yoga. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. Studi kasus Pelanggan di PT Indo Samudera Perkasa Semarang*. Journal of Management. 4 (4).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. And Malhotra, A. 2002. *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge*. Academy of Marketing Science. 30 (4): 2-22