

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Oemi. 2011. *Dasar-dasar public relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Abidin, Zaenal dan Widagdo Suharyo. 2009. “Studi Literatur tentang Lingkungan kerja fisik perkantoran”, jurnal SDM Teknologi Nuklir ISSN 1978-0176. <http://pusatpanduan.com/studi-literatur-tentang-lingkungan-kerja-fisik-perkantoran>.
- Ahmad, Komaruddin. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Investasi dan Portofolio*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur penelitian*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran Dasar Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bachmann dan Zaheer, 2006, *The Handbook of Trust Research*, Jakarta
- Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Febriansyah, Hardino. 2012. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Diklat Provinsi Jawa Tengah*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Gitusudarmo, Indriyo. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPF.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hadinata, Melisa. 2013. *Study Trust, Commitment, Communication Conflict Handling terhadap Customer Loyalty di Bank Mandiri Surabaya*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol 2 No.1
- Hamdani dan Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Harnanto. 2002. *Analisa Laporan keuangan*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Irawan dan Farid. 2002. *Ekonomika Pembangunan*. Yogyakarta: BPF. Edisi Keenam

- Kotler, Philip. 2002. *Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.
- _____. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- _____.Amstrong, Gary. 2003. *Dasar-dasar pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lamb, Charles W ; Hair, Joseph F, dan Carl Mc Daniel. 2001.*Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Retail*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- McKnight, D. H (2002). What Trust Means in E-Commerce Customer Relationship: An Interdisciplinary Conceptual Typology. *Journal of Electronic E-Commerce*. 6, 2, 35-60
- Moekijat. 2004. *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Penerbit CV. Pioner Jaya.
- Morgan, Robert M., and Shelby D. Hunt, 2004, The Commitment – Trust Theory of Relationship Marketing, *Journal of Marketing*, Vol. 58, pp. 20 – 30
- Mowen, John, C., dan Minor, M., (2002), *Perilaku Konsumen Jilid 1*, Edisi Kelima (terjemahan), Erlangga, Jakarta
- Nitisemito, Alek S. 2006. *Manajemen Personalialia*, Edisi kedua, Ghalia Indonesia
- Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*, Jakarta : Transmedia.
- Oliver, Richard L. 2000. *Cognitive, Affective, and Attribute. Based og the Satisfaction Response. Journal of Consume Research*.
- Pawitra, Teddy. 2001. *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing Konsep*. Jakarta: Indeks kelompok gramedia.
- Peppers, dan Martha Rogers. 2004. *Managing Customer Relationship : A Strategic Frame Work*.

- Priyatno, Duwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mandiri Kom.
- Repi, Agusta L dan Baramuli, Dedy. 2011. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk Manado. *Jurnal Inovasi Manajemen*. Vol 8 No.2
- Riduwan. 2007. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik*. Bandung: Alfabeta.
- Sapaynarta, A.A Made Ossy, dkk. 2010. “Pengaruh Insentif Finansial dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Loyalitas Karyawan PT. Jasarharja Putera Cabang Denpasar”.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung :Refika Aditama.
- Setiawan, Mulyo dan Ukudi. 2007. “ Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)” . *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol.14. No.2.
- Simamora, Bilson. 2001. *Menenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sinungan, Muchdarsyah.2000. *Manajemen Dana Bank*, Edisi Kedua Bumi Aksara, Jakarta.
- _____. 2004. *Manajemen Pemasaran 2*. Adityamedia : Yogyakarta.
- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suyatno, Thomas, dkk. 2001. *Dasar-dasar Perkreditan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- The Liang Gie. 2002. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 2000. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Yuni Dearma, Saragih. 2014. *Pengaruh Harga dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian secara Online (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan)*. Skripsi FE UNIMED



THE
Character Building
UNIVERSITY