

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhi, A.Y., & Ernawati, N. 2012. 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Candi Indah Semarang', *Jurnal Mahasiswa Q-MAN* vol. 1, no. 3, pp. 44–56.
- Alvian dan Yunati. 2016. *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Volume 5, Nomor 6, ISSN : 2461-0593.
- Budi, A. 2014. *Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen*. *Jurnal Fokus Ekonomi* 9(1): 96-108.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Harnoto. 2013. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Rs Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. No. 34 / Th. Xx-ISSN 0853 – 8778.
- Ishak, A., Dan Luthfi, Z. 2011. *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs*, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1.
- Kartikasari, Dewanto dan Rochman. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya*. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* Vol 12 No 3.
- Kotler dan Keller. 2013. *Marketing Management*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Maliyah, Siti. 2015. *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan (Trust) Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Henan Putihrai Asset Management*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* Volume 1, Nomor 1.
- Nidyatantri, Oka dan Agung. 2016. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan Structural Equation Modeling*. *E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata* ISSN: 2301-6523 Vol.5, No.1.
- Pahlevi, R. 2014. *Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Green Product*. *Skripsi*. Feb Universitas Bengkulu. Vol.7 No.2.

- Prasojo, R. E. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Diskon Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Auto 2000 Sungkono Surabaya*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Vol.4 No.5.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- Setiawan, S. 2011. Loyalitas Pelanggan Jasa (Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya). *Jurnal Fe Universitas Kristen Petra Surabaya*. Vol 1. No 2 : 53-54.