

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Aminudin C, Patricia Diana P, Mukeri. 2015. “*Pengaruh Keanekaragaman Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Giant Supermarket Puri Anjasmoro Semarang*”. *Journal Of Manajemen*. Vol. 1 No.1. ISSN 2442-4064, Februari 2015
- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez. 2009. “*Impact of sevice, qualit, trust and customer satisfaction on customer loyalty*. *ABAC* Vol. 29, No. 1, (January-April), pp.24-38.
- Azwar, Saifuddin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, James G., 2003. *Secret Of Customer Relationship Manajemen*, Yogyakarta: ANDI.
- Eddivy Ingg, Virgitasari. 2013. “*Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen dan Niat Beli Ulang Pelanggan (Studi Kasus pada Rumah Mode Pujha Yogyakarta)*”. Other thesis, UPN “Veteran” Yogyakarta.
- Etta Mamang Sangaji, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi.
- Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng. 2014. *Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen MCDonal’s Manado*. . *Jurnal EMBA*. Vol. 2 No.3. ISSN 2303-1174, September 2014.
- Ferninda Manopo. 2013. *Kualitas Pelayanan, dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Puri Manado*. *Jurnal EMBA*. Vol. 1 No.4. ISSN 2303-1174, Desember 2013.
- Gatot Yulianto, Purwoto Waluyo. 2004. *Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang*. *Telaah Manajemen STIE Stikubank Semarang*, Vol. 1 Edisi 3.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____.2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Jakarta: Centre For Academic Publishing Service.
- Handono Lisa, 2004, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Kontraktor*. Malang: CV. Anugerah Jaya Surabaya, Skripsi Petra.
- Hightower, R. Jr. 2010. *Commentary on Conceptualizing the Servicescape Construct in 'A Study oh the Service Encounter in Eight Contries'*, Marketing Manajemen Journal,20 (1) Spring: 76-86.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler P, Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu. Edisi Kedua Belas. Jakarta: PT. Indeks.
- Kuswandi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: Elex Media komputindo.
- Lovelock, Wirtz. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Indeks.
- Lupoyadi. Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'ruf, Fathir. 2006. *The Global Industry*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- 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.
- Michael B. Pontoh, Lotje Kawet, dan Williem A. Tumbuan. *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado*. 2014. Jurnal Emba. Vol. 2. No. 3. ISSN 2303-1174. September 2014. Diakses 20 Desember 2015.
- Michael Tumbelika dan Sjendry Loindong. 2014. *Servicescape dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Bank BRI Cabang Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 2. No. 2. ISSN 2303-1174, Juni 2014. Diakses 29 Oktober 2015.
- Panca Winahyunigsih. 2010. *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griptha Kudus*. ISSN 1976-

6889. Diakses 11 Januari 2016.

Peppers, dan Martha Rogers. 2004. *Managing Customer Relationship: Strategic Frame Work*.

Rangkuti, F. 2011. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Ridwan. 2007. *Skala Pengukuran variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Robert B. Maddux. 2001. *Team Buildin*. Yogyakarta: Esensi

_____. 2009. *Metode dan Teknik Menulis Tesis*. Bandung: Alfabeta.

Sekaran, U. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1*. (4th Ed). Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran cetakan kelima*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2008. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wawan, Irawadi. 2015. *Pengaruh Harga, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Moerni di Pati*. Skripsi Unviversitas Dian Nuswantoro Semarang.

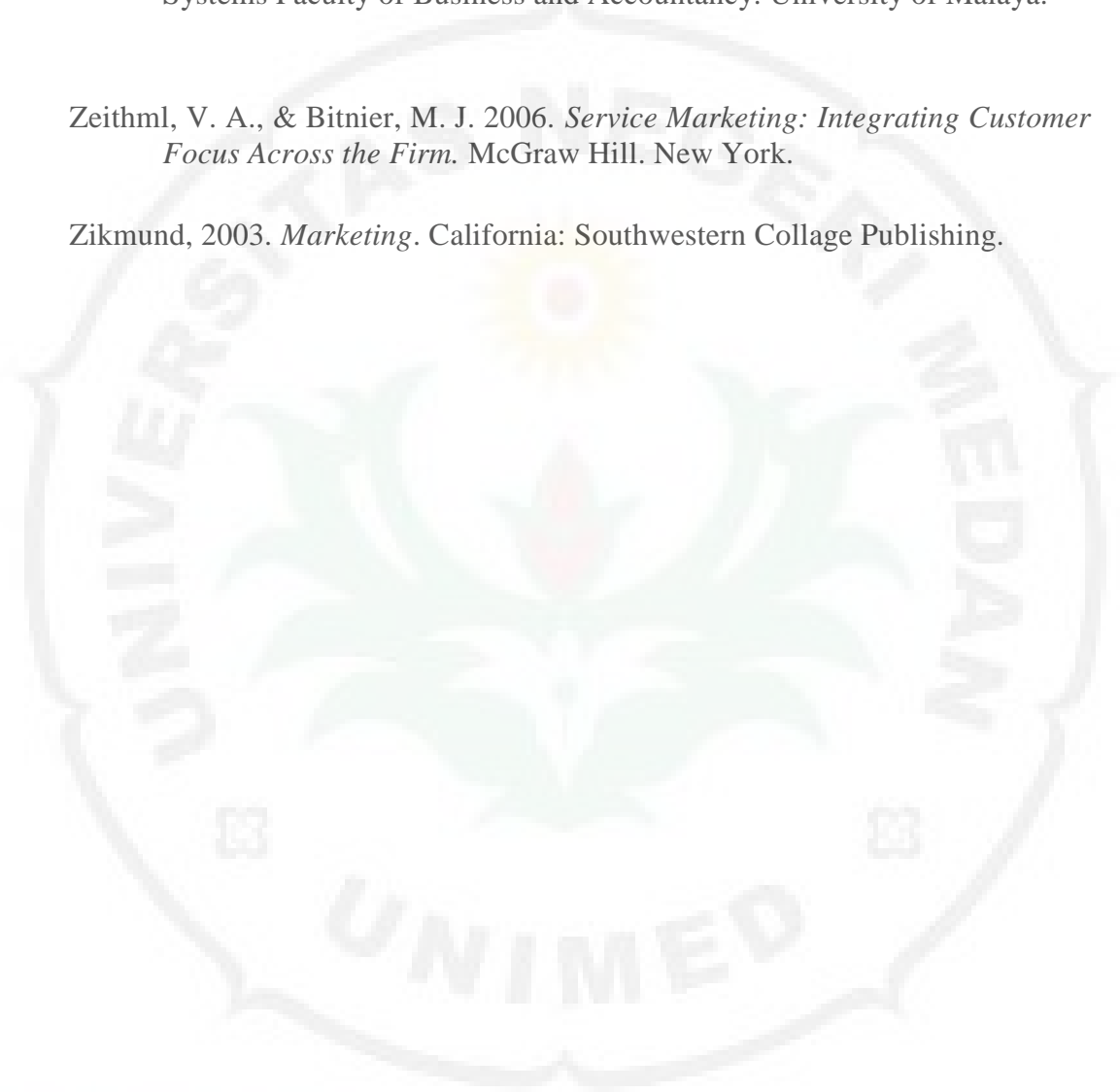
Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

Yin, Yee and T.M. Faziharudean.2010. *Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia*. Journal of Electronic Banking

Systems Faculty of Business and Accountancy. University of Malaya.

Zeithml, V. A., & Bitnier, M. J. 2006. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw Hill. New York.

Zikmund, 2003. *Marketing*. California: Southwestern Collage Publishing.



THE
Character Building
UNIVERSITY