

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. David. 1997, *Manajemen Ekuitas Merek*, Alih Bahasa, Aris Ananda. Spectrum Mitra Utama, Jakarta.
- Anderson, Eugene W 2004: "Customer Satisfaction and Word of Mouth," *Jurnal of Service Research*, vol. 1 no. 1 pp 31-42
- Barnes. 2003. *Elemen Kepercayaan*. (<http://barnes.blogspot.com/2011/04/elemenkepercayaan.html>). Diakses 6 Juni 2013.
- Bennett & Rundle-Thiele (Sondoh, *et al*, 2007).
- Bloemer, Ko de Ruyter, and Pascal Peeters, 1998, "Investigating drivers of bank loyalty: The complex relationship between image, service quality and satisfaction", *International Journal of Bank Marketing*, vol.16/7, p.276-286, MCB University Press.
- Cahyadi 2004, "Faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam pemeliharaan di bengkel", *Jurnal Ekonomi* hal 91-112 vol X II
- Chaudhuri, Arjun and Morris B. Holbrook (2001), The Chain of Effects from Brand Trust and Brand Affect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty, *Journal of Marketing* 65, 81-93.
- Chumpitaz, Ruben dan Paparoidamis, Nicholas. 2005. "Service quality, relationship satisfaction, trust, commitment and business-to-business loyalty". *Journal of Commerce*.
- Dharmamesta (2002), "Pengaruh ketidapuasan konsumen, karakteristik kategori produk, dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek", *Jurnal ekonomi dan bisnis Indonesia*, vol.17, no.1, hal:91-104.
- Ellitan, Lenna. 2001. "Strategi Mendongkrak Kualitas Pelayanan". *Jurnal Ekonomi kajian Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*. No.15. Januari-Maret, hal. 14-24.
- Ghozali 2011, "Model Persamaan Struktural Konsep & Aplikasi Dengan Program AMOS 19.0", Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Gronroos, C. 1990, "Managing the Moment of Truth in Service Competition", *Service Management and Marketing* Lexington, MA: Lexington Books
- Jasfar, F. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid I. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2011. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*. Edisi 3. Erlangga. Jakarta.
- Lassar, W. (1995). Measuring customer based brand equity. *Journal of consumer marketing*, 12(4).

- Lita, R. P. 2009. *Pengaruh Kepercayaan Pada Komitmen Loyalitas Pelanggan*. Trikonomika. Jakarta.
- Morgan, Robert M and Shelby Hunt. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*..
- Moorman, C., Zaltman, G., & Deshpande, R. (1992). Relationships between providers and users of market research: The dynamics of trust within and between organizations. *Journal of Marketing Research*, 29.
- Mulyo, B. dan Ukudi. 2007. Pengaruh kualitas produk, kepercayaan dan komitmen terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol 14. No2 : 215-227.
- Rotter, J. B. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35(4), 651-65.
- Rusli (2011) dengan judul : “ Pelayanan, Ketersediaan Mempengaruhi Loyalitas Melalui Kepuasan dan Kepercayaan (Study: Bengkel Kendaraan Roda Dua Poen di Kotamadya Yogyakarta)”.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi 1, Yogyakarta, Andi
- Lau, G. Dan Lee, S. (1999). Consumers’ trust in a brand and link to brand loyalty”. *Journal of Market Focused Management*.
- Oliver, Richard L (1999), "*Whence Consumer Loyalty*," *Journal of Marketing*, 63 (Special Issue), 33-44.
- Smith 2001, "Benefit Approach to Understanding Service Loyalty", *Jurnal of Services Marketing*, Vol 15, No.2, pp 113-130
- Jones, Thomas, and W. Earl Sasser. Jr, 1994, *Marketing (Second Edition)*, United States of America: Me Grow Hill Inc. Dalam jurnal “Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan :
- Trisno Musanto. 2004 Yuniarti & Fian (2016) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya”.
- Laily & Ramadhan (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”.
- Putra (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Pt. Lontar Media Digital Printing Semarang)”.
- Rahayu, Indra dan awitri (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Percetakan “Tanaskarns” Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan *Service Center* [Studi Pada Pelanggan *Samsung Service Center* di Kota Malang]”.