

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2009, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arokiasamy, Anantha Raj, 2012. *The Effect of Marketing Mix and Customer Perception on Loyalty*. *Perak: IOSR Journal of Business and Management* , 4: 1-11.
- Barnes, James G, 2005. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Alih Bahasa: Andreas Winardi. Yogyakarta: Andi.
- Budiadi, Nang Among, 2009. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga terhadap Perilaku Pembelian Produk Kebutuhan Sehari-hari*. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan Volume 2, 3 April 2009 – ISSN 1979-0333*.
- Colquitt, Jason, 2007. *Trust, trustworthiness and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance*. *United States Of America: Journal Of Applied Psychology*, 92: 909-927.
- Dalgado, Elena and Ballester, 2003. *Development and Validation of a Brand Trust Scale: International Journal of Market Research Vol 45*.
- Darsono, 2007. *Hubungan Perceived Service Quality dan Loyalitas: Peran Trust dan Satisfaction sebagai Mediator*, The 2<sup>nd</sup> National Conference UKWMS, Surabaya.
- Dharmesta dan Irawan, 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Liberty.
- Dharmmesta dan Hani Handoko, 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta
- Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2008. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi*. Jakarta: FE UNJ.
- Ferrinadewi, Erna, 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Edisi kesatu. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gaffar, Vanessa, 2007. *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management Dan Marketing Publics Relations)*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi ketiga*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill, 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.

- Hermanto, Ken, 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan SIMPEDA Bank JATENG*. Semarang: Tesis Universitas Diponegoro.
- Kang, Budi, 2009. *Dua aspek dimensi loyalitas*. Jakarta: *Journal Of Business and Management Bunda Mulia*, 5: 93-113.
- Kotler, Philips, dan Gary Amstrong, 2012. *Principle Of Marketing, Fourteenth Edition*, New Jersey: Pearson, Prentice Hall.
- Kotler, Philips, dan Kevin Lane Keller, 2012. *Marketing Management, Fourteenth Edition*, New Jersey: Pearson, Prentice Hall.
- Lestari, Indah, Lulus Prapti, 2011. *Pengaruh Kepercayaan, Kesukaan Merek dan Hambatan Pindah Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Produk Shinyoku di Semarang*. Semarang: Jurnal Bisnis dan Manajemen.
- Naresh, Malhotra and David Birks, 2007, *Marketing Research*. 3rd Edition. Pearson Education Limited.
- Naresh, Malhotra and Peterson, 2006, *Basis Research Marketing*. 2nd Edition. Pearson Education Limited.
- Mayer, Davis, J.H., Schoorman. 1995. *An integrative model of organizational trust*. *United Sated Of America: Academy of Management Review* 20, 709–734.
- Monroe, Kent. B. 2005. *Pricing “Making Profitable Decisions”*. Third Edition. McGraw Hill, Singapura.
- Mowen, John C dan Michael Minor, 2002. *Perilaku Konsumen. Jilid 1. Edisi kelima*. Alih Bahasa : Lina Salim. Jakarta : Erlangga.
- Peter, J. Paul, Jerry C Olson. 2010. *Consumer Behavior and Marketing Strategy. Ninth Edition*. New York. McGraw Hill.
- Priyatno, Dwi, 2010. *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Freddy, 2008. *The Power of Brands*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Rofiq, Ainur, 2007. *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce” (Studi Pelanggan E-Commerce di Indonesia)*. Malang: Tesis Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Malang.

- Schiffman, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk, 2007. *Consumer Behavior. Ninth Edition*. New Jersey : Pearson International Edition.
- Sudarsono, Slamet. 2009. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Konsumen Kartu Pra Bayar Mentari*. Jember: Jurnal SAINTOCH, 1: 331-340.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suhardi, Gunarto. (2006). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya*. Jurnal: Jurnal Kinerja, Volume 10, No.1, Th. 2006, pp50-56. Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Sutrisni, 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. Semarang: Skripsi Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Widyawati, Nurul, 2008. *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiah Medan*. Surabaya: Jurnal Ekuitas, 12: 72-93.