

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Mohammad Muzahid dan Parvez, Noorjahan. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. *ABAC Journal* Vol.29, No.1, hal. 24-38.
- Assauri, Sofjan. 2011. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic marketing: sustaining lifetime customer value*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Bansal, Harvir S., P. Gregory Irving & Shirley F. Taylor, 2004. A. Three Component Model of Customer Commitment to Service Providers, *Journal Of The Academy Marketing Science*, Volume 32., 234
- Darsono, L. I. 2008. Hubungan Perceived Service Quality dan Loyalitas: Peran Trust dan Satisfaction sebagai Mediator. *The 2 National Conference UKWMS*. Surabaya.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 11 No. 1, hal. 59-72.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikawati, Woro dan Naili Farida. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 2 No. 1, hal. 64-75.
- Muhidin, Sambas Ali dan Abdurahman, Maman. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian (Dilengkapi Aplikasi Program SPSS)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Noor, Juliansyah. 2014. *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta: PT Grasindo.

- Padma, P., Rajendran, C. dan Lokachari, P.S. 2010. Service Quality and Its Impact On Customer Satisfaction in Indian Hospitals. *Benchmarking: An International Journal* Vol. 17 No. 6, hal. 807-841.
- Pin-Fenn Chou. 2014. An Evaluation of Service Quality, Trust, and Customer Loyalty in Home-Delivery Services. *International Journal of Research In Social Sciences* Vol. 3 No. 8, hal. 99-108.
- Pramana, I Gede Yogi dan Ni Made Rastini. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud* Vol. 5 No.1, hal. 706-733.
- Prasarnphanich, Pattarawan. 2007. "Does Trust Matter to Develop Customer Loyalty in Online Business?". *Proceedings of the 24th South East Asia Regional Computer Conference*. Bangkok, Thailand.
- Pratminingsih, Sri Astuti. Lipuringtyas, Christina, dan Rimenta, Tetty. 2013. Factors Influencing Customer Loyalty Toward Online Shopping. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Vol. 4, No. 3, hal. 104-110.
- Rahmani-Nejad, Leila. Firoozbakht, Zahra dan Taghipoor, Amin. 2014. Service Quality, Relationship Quality and Customer Loyalty (Case study: Banking Industry in Iran). *Open Journal of Social Sciences*, 2, hal. 262-268.
- Sanjaya, Wayan. Rahyuda, I Ketut dan Wardana, Made. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Reputasi Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mie Instan Merek Indomie di Kota Denpasar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.4, hal. 877-904.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, Mulyo Budi dan Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, Vol. 14, No.2, hal. 215-227.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.

- Somad, Rismi dan Priansa, Donni Juni. 2014. *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo. 2016. *Perilaku Dalam Organisasi Edisi kedua*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.