

Daftar Pustaka

- Akdon. (2008). *Aplikasi Statistika Dan Metode Penelitian Untuk Administrasi Dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruchi.
- Ali, H. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bricci, L., Fragata, A., & Antunes, J. (2016). The Effects of Trust, Commitment and Satisfaction on Customer Loyalty in the Distribution Sector. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(2), 173–177.
<https://doi.org/10.7763/JOEBM.2016.V4.386>
- Creswell, & John, W. (2008). *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (3rd ed.). Bandung: Pustaka Pelajar.
- Foster, B. (2008). *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (5th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hermawan, A. (2009). *Hermawan*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Karsono. (2008). Pengaruh Customer Satisfacton and Trust Terhadap Customer Loyalty dengan Swtiching Cost sebagai variabel Moderasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 8.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kaswara, & Santoso. (2008). *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip;, Armstrong, & Garry. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. (2011). *Management Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks (GRAMEDIA GROUP).
- Moorman. (2009). Relationships Between Providers and User of Marketing Research. *Journal Of Management*, 58.
- Nisfiannoor, M. (2009). *Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Nugroho J, S. (2010). *Perilaku Konsumen* (Revisi). Jakarta: Kencana.
- Nuraini. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Skripsi Fakultas Ekonomi Undip*.
- Pranoto, D. (2014). *Pengaruh Kepercayaan Dalam Pembelian*. Jakarta: Gramedia.
- Prasarnphanich. (2013). Perilaku Konsumen. *Analisis Model Keputusan*, 5.
- Priyatno, D. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Mediakom.
- Robbin, S., & Judge. (2008). *Perilaku Organisasi* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Soekidjan. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

- Supriyanto, Y. (2015). Prosiding Seminar Nasional. *Pengaruh Kompensasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Survei Provinsi Jawa Barat Bidang Pendidikan Dasar Dinas Pendidikan*, 3(1), 722–737.
- Ulber, S. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Victor, C., Jopie Jorie, R., Sumarauw, J. S., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Bank Bca Tbk. Di Manado the Effect of Customer Relationship Management and Trust Towards Satisfaction and Its Impact on Customer Lo, 3(2), 671–683.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja* (3rd ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Widjaja Tunggal, A. (2008). *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Zurnali, C. (2010). *Knowledge Worker: Kerangka Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan*. Bandung: Unpad Press.