

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, M. M., S. S. M. Mokhtar, et al. (2014). "*The Role of Long-Term Orientation and Service Recovery on the Relationships between Trust, Bonding, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: The Case of Nigerian Retail Banks.*" *Asian Social Science* 10(2): 209-220.
- Aditya, Tjiptjono, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. 2011:23..
- Adrianto et al. 2016. *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara.* *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol.3, No. 12. Halaman 2014-2020
- Aribowo, D. P. ., & Nugroho, M. A. (2013). Pengaruh Trust Dan Perceived Of Risk Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Menggunakan E-Commerce. *Jurnal Nominal*, 1(3), 1–18
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Awaludin, Adam and Mahrani 2016. *The Effect of Job Satisfaction, Integrity and Motivation on Performance.* *The International Journal Of Engineering And Sciences (IJES)*. Vol.5. Halaman 47-52.
- Aqib, Zainal. 2013. *Model-Model, Media, dan strategi Pembelajaran Kontekstual (Inovatif)*. Bandung: Yrama Widya.
- Chusnul Rofiah<sup>1</sup> dan Dwi Wahyuni (2016) *Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*, ISSN : 2549-6018 (online) ISSN: 1907-7513, STIE PGRI Dewantara Jombang, STKIP PGRI Jombang.

- Daniel P, Et Al (2016), “Pengaruh Service Quality Terhadap Satisfaction Dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah Di Dili Timor-Leste”, E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, ISSN : 2337-3067 5.3: 455-488 455 Bali, Indonesia
- Danesh, S. N., Nasab, S. A., & Ling, K. C. (2012). The study of customer satisfaction, customer trust and switching barriers on customer retention in malaysia hypermarkets. *International Journal of Business and Management*, 7(7), 141–150.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014 *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Gava Media
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119
- Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Dutta, Soumitra; Dutton, William H dan Law, Ginette. 2011. “The New Internet World: A Global Perspective on Freedom of Expression, Privacy, Trust, and Security Online”. *Social Science Research Network*
- Edy Sutrisno. 2010. *Budaya Organisasi*, Jakarta: Prenada Media Group
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta, Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi

- ..... (2014). Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta
- ..... (2014). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Firdayanti, R. 2012. Persepsi Risiko Melakukan E-commerce dengan Kepercayaan Konsumen Dalam Membeli Produk Fashion Online. *Journal of Social and Industrial Psychology*. Vol. 1. No. 1 (1 – 7)
- Gerson, F. Richard, 2017. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit PPM.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Gul, R. (2014). The relationship between reputation, customer satisfaction, trust, and loyalty. *Journal of Public Administration and Governance*, 4(3), 368–387
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif.: Teori dan Praktik* Jakarta: PT Bumi Aksara. 2013.
- Handoko, TH, 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE
- Hadiyati, Ernani. 2011. Kreativitas dan Inovasi Berpengaruh Terhadap Kewirausahaan Usaha Kecil. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol 13, 8-16. Diakses dari: <http://ced.petra.ac.id/index.php/man/article/view/18240>
- Hasibuan. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara

Jahanshahi, 2011. "Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty", *Universiti Teknologi Malaysia, Malaysia International Journal of Humanities and Social Science* Vol. 1 No.7

Jasfar, Farida. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Kevin Putra Mahendra dan Ratih Indriyani (2018), *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cv Mitra Perkasa Utomo*,

Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.

Kotler dan Keller, (2012). *Manajemen Pemasaran edisi ketigabelas jilid 1 dan 2* dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga

....., K. L. 2016. *Marketing Management Edisi 15e*. Pearson Education Limited

Kotler dan Armstrong dalam Ginting, (2011) *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua. Jakarta: PT.Indeks. Kotler P. And Keller, K. 2012. *Marketing Management 14 Edition*. Prentice Hall. Upper Sadle River. New Jersey.

Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall

Laely, N. (2016). Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada pt. telkomsel di kota kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 3(2), 61–74.

Leninkumar, V. (2017). *The relationship between customer satisfaction and*

customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4)

Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. “Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”. Jakarta : Erlangga

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat

Maharani, Astri Dhiah. 2010. “Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang”. Skripsi. Dipublikasikan (Online). Semarang: Universitas Diponegoro Fakultas Ekonomi (<http://core.ac.uk/download/pdf/11721664.pdf>, diakses 14 Februari 2015).

Mangkunegara. 2017. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung : PT. Refika Aditama

Mokhtar, S.S.M; A.A, Maiyaki; N.M, Noor. 2011. “The Relationship Between Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty in Malaysian Mobile Communication Industry”, *Universiti Utara Malaysia, School of Doctoral Studies (European Union) Journal*. Malaysian

Norhermaya, Y.A. & Soesanto, H. (2016). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.co.id). *Diponegoro Journal Of Management* 5 (3), 2.

Ristek Dikti. 2017

Sahanggamu, S., Mananeke, L., dan Sepang, J. (2015). Analisis kualitas layanan, servicescape, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada pt bank sinarmas bitung. *Jurnal EMBA*, 3(1), 1084–1095

Sasongko . 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Universitas Muhammadiyah Surakarta)*. Jurnal

Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Refika Aditama

Siagian, Hotlan., Cahyono, Hotlan., 2014, Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalty Pelanggan Online Shop, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 8 No

Siswadhi. 2016. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat*

Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan. 2014. *SPSS Complete*. Edisi kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Infotek.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

..... (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV

..... (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.

Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Sumber: KlikBCA (<http://www.klikbca.com/individual/silver/company.html>)

Tjiptono, Fandy. 2012. Service management (Mewujudkan Layanan Prima).  
Yogyakarta: Andi Offset

([www.BCA.id](http://www.BCA.id)).