DAFTAR PUSTAKA

Andreas Iskanar & Innocentius Bernarto, Pengaruh Kyalitas Layanan Restoran Platinum Lippo Karawaci Terhadap loyalutas Pelanggan : Jepuasan Pelanggan Sebagai variable Intervening, Jurnal Manajemen Vol.2, No.2, Mei 2007 : 144-161

Asmai Ishak , Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs, Jurnal Siasat Bisnis Vol. 15 No. 1, Januari 2011 :55-66

Diena Mutiara Lemy & Rudyanto , 2012 . The Impact Of Service Quality And Relationship Quality On Customer Loyalty In Jakarta Hotel Setting. Jurnal Hospitour Volume III No. 1 - April 2012 : 69-91

Firman Sihol Parningotan, Lerbin R. Aritonang R. & Novianta L.T. Hutagalung, 2008. DIMENSI – DIMENSI KUALITAS JASA PERBANKAN DI INDONESIA. Finance and Banking Journal, Vol. 10 No. 2 Desember 2008 : 108-122

Fandy Tjiptono, 2008. Manajemen Jasa. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

Harun Al Rasyid, 2000, *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala.* Universitas Padjadjaran, Bandung.

Husein Umar, 2005. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Cetakan Keempat. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Kotler, Philip, & Armstrong, Gary, 2008, Prinsi-Prinsip Pemasaran, ed. Kesembilan, jilid 12, Alih Bahasa Bon Sabran, PT INDEKS Kelompok GRAMEDIA.

Kotler. Philip dan Kevin Lane Keller 2009, Manajemen Pemasaran, Dialihbahasakan oleh Bob Sabran, Edisi Ketiga Belas, Penerbit Erlangga Jakarta

Kardiayan Jarianto Shalim & Innocentius Bernanrto, 2007. Pengaruh kuakitas layanan restoran Pizza Hut Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan dan Kepercayaan sebagai variable intervening, Jurnal Manajemen, Vol.2, No.3, September 2007 : 302-320.

Mowen, John C., dan Michael Minor, 2002, Perilaku Konsumen, Edisi Kelima, AlihBahasa: Lina Salim, Penerbit Erlangga: Jakarta.

Narimawati , Umi . 2008 . Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Bandung. Narimawati, Umi.,Anggadini, Dewi., & Ismawati, Linna. 2010. Penulisan Karya Ilmiah.Bekasi.Genesis.

Mulyo Budi Setiawan Dan Ukudi, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (studi pada pd. Bpr bank pasar kendal), Jurnal Bisnis dan Ekonomi(JBE), September 2007, Hal. 215-227 ISSN: 1412-3126.

Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek. Jakarta: PT Salemba Empat.

Ratih Huriyati , 2008 , Bauran Pemasaran dan Loyalita s Konsumen , Cetakan Pertama, Penerbit Alfabeta Bandung.

Rinda Nariswari dan Nur Iriawan , 2012 . Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi Mobile Broadband Di Wilayah Surabaya Dengan Pendekatan Sem Bayesian, Jurnal Sains Dan Seni Its Vol. 1, No. 1, September 2012 : 248-252

Rudyanto, 2011. Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Persepsi Nilai terhadap komitmen dan Loyalitas Pelanggan Melalui layanan Elektronik(*E, Service)* Usaha Wisata, Jurnal Hospitur, Vol.II, No. 1, Sprill 2011 : 83-114.

Rudyanto, 2012 , Pengaruh Nilai Relasional , Kepercayaan , Dan Pemasok Terhadap Hubungan Jangka Panjang, Komitmen Dan Loyalitas Pelanggan Pada Biro Perjalanan Wisata, Jurnal Hospitour Volume III No. 1 - April 2012: 1-22

Ratni Prima Lita, Pengaruh Pada Kepercayaan Komitmen Loyalitas Pelanggan, Jurnal Trikomika Vol.8 No.2, desember 2009 :Hal 71-77 (ISSN 1411-514X)

Sugiyono, 2008, Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Kelima, ALFABETA, Bandung.

Suharsimi Arikunto, 2006, Prosedur Penelitian, Rineka Cipta, Jakarta