DAFTAR PUSTAKA

Amri Gunasti. 2014. Pengaruh Inovasi Layanan Perumahan Terhadap Kepercayaan Konsumen Perumahan Kepada *Developer* (Studi Kasus Perumahan Dikabupaten Jember). Jurnal Agustus 2014, Hal. 101 – 110, volume 12 No 2.

Andreas B. Eisingerich and Simon J. Bell. 2008. *Perceived Service Quality And Customer Trust: Does Enhancing Customers' Service Knowledge Matter. Journal Of Service Research* Volume 10, No. 3, *February* 2008 256-268

Areni Purwanti. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School of English For Children di Bandung. Tesis UNIKOM.

Barker et al. (2002). Research Methods In Clinical Psychology. John Wiley & Sons Ltd. England

Feibe Permatasari Karundeng. 2013. Kualitas Pelayanan fan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado. l EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 639-647 ISSN 2303-1174

Ferninda Manoppo. 2013. Kualitas Pelayanan, Dan *Servicescape* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1341-1348. ISSN 2303-1174

Hendry Djoko Yuwono. 2013. Social Capital & Kinerja Bisnis : Studi Kasus pada Project Bisnis Mahasiswa Universitas Ciputra. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Surabaya

Hadiyati, E. 2005. Pemasaran untuk UMKM (Teori dan Aplikasi), Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Malang: Bayumedia.

I Gede Yogi Pramana 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, 2016: 706-733ISSN: 2302-8912

Jasfar, Farida. 2012. Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Salemba Empat.

Kadek Indri Novita Sari Putri dan I Nyoman Nurcaya. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D & I *Skin Centre* Denpasar. Jurnal Universitas Uduyana, Bali.

Kotler, Philip, diterjemahkan oleh A.B. Susanto, 2001, *Manajemen Pemasaran di Indonesia 1,* Salemba Empat, Jakarta.

Kotler, Philip, 2001. Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Prehalindo, Jakarta.

Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid Satu, Edisi Kedua Belas. Alih Bahasa Benyamin. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.

Lupiyoadi, Rambat, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.

Mohammad Muzahid Akbar and Noorjahan Parvez. 2009. *Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyality*. *Abac Journal Vol. 29, No. 1 (January-April 2009, pp.24-38).*

Molden Elrado H, Srikandi Kumadji, Edy Yulianto. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 2 Oktober 2014|

Rahmadaniati, Masniari dan Arnita. 2012. Penerapan Metode Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Menentukan Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan Dan Mutu Terhadap Kesetiaan Pasien Rawat

Syamsi. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Tehadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung. Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 1, April

Sugiyono. 2005. *Statistik Untuk Penelitian. Bandung* : CV Alphabeta

_____ . 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D.*Bandung : CV.Alphabeta

_____ . 2011. *Statistikuntuk Penelitian.* Bandung: CV. Alphabeta

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung:CV Alpha beta

Tjiptono, Fandy, 2003. Prinsip – Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta : Andi Offset

Tjiptono, Fandy, 2008. Strategi Pemasaran. Edisi Tiga. Jakarta: Andi Offset

Umi Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif : Teori dan Aplikasinya*. Bandung : Fakultas Ekonomi UNIKOM.

Umi Narimawati., Linna, Ismawati., & Sri Dewi, Anggadini. (2010). *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Bekasi: Genesis

Wahyu Kurniawan. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepercayaan Konsumen Produk Notebook. Naskah Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadyah Surakarta

Widiyanto Bangun Prasetyo. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi). Jurnal.

Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Penerbit PT Indeks. Jakarta.

Wiwik Andayani. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen. WACANA Vol. 13 No. 1 Januari ISSN.1411-0199