DAFTAR PUSTAKA

Aditya Wardhana. 2015. *Analisis Faktor-faktor Pembentuk Service Recovery Pada Top Brand Perusahaan Penyedia Jasa Rental Mobil Di Indonesia Berdasarkan Persepsi Pelanggan Korporasi.* ISSN 2089-3590. EISSN 2303-2472.

Anindhyta Budiarti. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya.* ISSN 1411-0393.

Deby Morisah Ika Diana, Eny Endah Pujiastuti, Didik Indarwata. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, Merchandise, Atmosfir, Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Trust: Studi Pada Pelanggan Seven Soul Distro Yogyakarta.* ISSN 0216-1249. Volume 10 No 2.

Dr. Etta Mamang Sangaji, M.Si., Dr.Sopiah, MM.,M.PD. 2013: *Perilaku Konsumen. Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian.* Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET

Ernani Hadiyati. 2014: *Studi Dimensi Hubungan Pemasaran Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Sektor Perbankan.* Jurnal Dinamika Manajemen. Vol.2 No.2. ISSN: 2338-123X.

Fandy Tjiptono, Ph.D. 2014: *Pemasaran Jasa – Prisnsip, Penerapan, dan Penelitian,* Yogyakarta:CV ANDI OFFSET

Fasochah Harnoto, 2013. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal).* ISSN 0853-8778

Ferdyan Chandra Chrisna, Yessy Artanti. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan `Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabaha PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Nganjuk*). Jurnal Ilmu Manajemen. Volume 1 Nomor 4.

Fransisca Mulyono, 2012. *Faktor Demografis Dalam Perilaku Pembelian Impulsif*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 8 No. 1. ISSN 0216-1249

Handoyo, Sapto, 2004. *Pengaruh Kreativitas Iklan Terhadap Loyalitas Konsumen Sabun Lux (Studi PAda Konsumen Di sekitar Wilayah UPN Veteran Yogyakarta),* Telaah Bisnis, Vol. 5 No. 2

Hatane Semuel, 2012. *Customer Relationship Marketing Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional.* ISSN 1907-235X, Vol 7 No 1.

Juan Soleman Supit, Silvya L. Mandey, Silcyljeova Moniharapon. 2015. *Pengaruh Dimensi Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Otomoto Manado.* Jurnal EMBA. Vol.3. No.2.

Ken Sudarti, Iva Atika. 2012. *Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Dan Service Recovery (Studi Pada Restoran Lombok Ijo Semarang).* Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE). Vol. 19, No. 1. ISSN: 1412-3126

Kotler dan Amstrong, 2003, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi 9, Jakarta, PT Indeks Kelompok Gramedia

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane.2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1& 2 edisi 12.* Diterjemehkan oleh Bob sabran. Jakarta: Erlangga.

Muhammad Zaman Sarwar, Kashif Shafique Abbasi, Saleem Pervaiz, 2012. *The Effect Of Customer Trust On Customer Loyalty And Customer Retention: A Moderating Role Of Cause Related Marketing.* ISSN 2249-4588

Mornay Roberts, Lombard, 2013. *The Influence Of Trust, Commitment, Conflict Handling On Customer Loyalty: A Parallel Investasion.* Journal Of Economic And Financial Sciences

Ni Made Marta Nidyatantri, I.G.A. Oka Suryawadani, Dewa Gede Agung. 2016. *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan Structural Equation Modeling.* ISSN 2301-6523, Vol 5 No 1.

Panduan Penulisan Skripsi. 2015. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Komputer Indonesia

PUSKAKOM & APJII, 2014. Profil Pengguna Internet Indonesia

Rambat Lupiyoadi. 2014: *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi, Edisi 13.* Jakarta: Salemba Empat

Schiffman, Leon G, Lesli Lazer Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*, Diterjemahkan oleh Zoelkifli Kasip. Edisi Ketujuh. Jakarta: PT. Indeks.

Stefhanie Sahanggamu, Lisbeth Mananeke, Jantje Sepang 2015. *Analisis Kualitas Layanan Servicecape Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sinarmas Bitung.* Jurnal Emba, Vol. 3 No. 1. ISSN 2303-1174

Sugiyono. 2011. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

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

Tjiptono, Fandy; Chandra Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umi Narimawati: 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Bandung. Unikom.

Vincentius Ricky Setiawan, 2016. *Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Lucious Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi.* Jurnal Manajemen Dan Start-up Bisnis. Volume 1, Nomor 2.

Wahyuni, 2016. *Pengaruh Faktor-Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Indihome pada PT Telkom, Tbk Witel di kota Samarinda.* ISSN 2355-5408.

www.indihome.co.id

www.puskakomi.or.id

www.telkom.co.id

Yessy Artanti, Lestari Ningsih. 2010. *Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya.* Jurnal Manajemen Bisnis. Volume 14. Nomor 2.

Yoga Wicaksono, Suryono Budi Santoso, 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan Di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang).* ISSN 2337-3792, Volume 4 Nomor 4.

Yunita Arum Safitri, 2011. *Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, Dan Perannya Terhadap Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA DI Surabaya.* Journal Of Business And Banking, Volume 1 No 2.