DAFTAR PUSTAKA

Agung, Ken Hermanto. 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Tesis: Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Anzil Laila. 2017. *PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PT JNE SURABAYA Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 6, Juni 2017*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

Alo Liliweri. 2005. *Prasangka dan Konflik: Komunikasi Lintas Budaya Masyarakat Multikultur*.Yogyakarta: LKiS

C. Mowen, John. Michael Minor. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga

Engel, Blackwell, dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara

Farida, Jasfar. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terbaru*. Bogor. Ghalia. Indonesia.

Gatot Yulianto, Purwanto Waluyo. 2004. *Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang, Telaah Manajemen*. Magister Manajemen STIE Stikubank Semarang, Vol.1 Edisi 3.

Hoyer, W., MacInnis, D., & Pieters, R. (2013). *Consumer behavior 6th ed. United States of America*: South-Western Cengage Learning.

Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta :Graha Ilmu

Kotler dan Keller. 2008. *Manejemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga

Owano,Lucy Atieno, Dr Ondiek Alala dan Dr Doouglas Musiega. 2014. *Relationship between Customer Service Innovation And Customer Satisfaction in the Banking Industry: A Case Study of Kenya Commercial Bank. 16 (6)*

Peter. J. P dan Olson, J. C. (2005). *Consumer Behavior*. 7th Ed. McGraw-Hill.

Primasatria Edastama. 2014. *PENGARUH KUALITAS SERVICE TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN KECENDERUNGAN BERPERILAKU MAHASISWA PADA PERGURUAN TINGGI DI JAKARTA*. Universitas Trisakti

Risman Firmansyah. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Multimedia Di PT. Yes Telemedia Indonesia Bandung OBC Banjaran Dan Sadang Serang*. Universitas Komputer Indonesia

Schiffman and Lazar Kanuk. 2000. *Costumer behaviour,* Internasional Edition, Prentice Hall

Sukma, A.A. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Social Networking Websites*. Jurnal Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma.

Suresh, A.M., dan Shashikala R. 2011. *Identifying Factors of Consumer Perceived Risk towards Online Shopping in India", IPEDR, 12, hal.336-341*.

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

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

Sugiyono . 2011. *Statistik untuk Penelitian.* Bandung: CV. Alphabeta

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

Taufan Yunanda Ersa. 2013. *Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Motor Siliwangi Semarang (Studi kasus pada konveksi CV. Labonita Makmur Raharjo, Kudus).* Jurnal Ekonomi Manajemen UNNES

Tjiptono dan Irawan, 2012. "Total Kualiti Manajemen" Yogyakarta : 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