

DAFTAR PUSTAKA

- A. Devito, Joseph. 2010. "Komunikasi Antarmanusia". Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Abdurrahman, Adi Sukma. 2012."Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Melalui Social Networking Websites". Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.
- Adi Wahyu Nugroho dan Budi Sudaryanto. 2013. "Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsemen Dalam Menggunakan Layanan Jasa Pengiriman Barang". Diponegoro Journal Of Management . Vol 2, No 3
- Affandi, E. Y. 2011. "Peran Kepercayaan Tamu Dalam Memediasi Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Taman Agung". *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(4), 1119-1133.
- Ahmad R dan Buttle F. 2002, "Customer Retention Management: A Reflection on Theory and Practice". PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Barnes, J. G. 2003. "Secret of Customer Relationship Management (Rahasia. Manajemen Hubungan Pelanggan)". Yogyakarta: Andi.
- C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. "Perilaku Konsumen". Jakarta : Erlangga
- Darsono, 2008. Hubungan Perceived Service Quality dan Loyalitas: Peran Trust dan Satisfaction sebagai Mediator, The 2 nd National Conference UKWMS, Surabaya.
- Dharmmesta, Basu Swastha dan Handoko, Hani, 2000. "Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen", Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Dharmmesta, B.S., 1999. "Loyalitas Pelanggan: Sebuah kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, vol 14, no 3.
- Donni, Juni. 2017. "Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer". Bandung: CV Alfabeta
- Ellena, Frieda. 2011. "Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah". Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Erwin. 2017. "Kontribusi Kualitas Jasa, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen". *Jurnal Manajemen*, Vol.13(2) : 85-191.ISSN: 1907-0896.
- Faris Mujaddid Adinugroho. 2015. "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan dan Komunikasi *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket". Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Fullerton, Gordan dan Shirley Taylor, 2000. "The Role of Commitment in Service Realtionship, Kingston", Ontario: School of Business Acadia University, limited publication. P 83-97

- Indarjo, Mispan. 2002. "Proses Pengembangan Komitmen Hubungan Pemasaran Jangka Panjang". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Volume 1, No. 2, halaman 152 – 161
- Jasfar, Farida. 2012. "Sinergi Kualitas Jasa Ritel dan Pemasaran Korelasi terhadap Ritensi Pelanggan". Jakarta: Universitas Trisakti
- Ganesan, Shankar, (1994), "Determinants of LongTerm Orientation in Buyer-Seller Relationship", *Journal of Marketing*, Vol. 58, April, pp. 1-19.
- Garbarino, E dan Johnson, M.S. 1999. "The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer relationships". *Journal of Marketing*, Vol. 63, April: 70-87
- Gibson, James L. 1996. "Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*". Jilid 1 dan 2. Jakarta. PT. Prenhallindo.
- Gundlach, G. T., Archol, R. S., dan Mentzer, J. T. 1995."The structure of commitment in exchange". *Journal of Marketing*.
- Kotler, Philip. 1997. "Manajemen Pemasaran". Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2009. "Manajemen Pemasaran". Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. "Manajemen Pemasaran". Jilid 1, Edisi Ketiga belas. Jakarta : Erlangga.
- 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.
- M. Afif Fathi Ramadhan. 2019. "Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK di Kota Malang". *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 4, Nomor 2.
- Maheswari, V., G. Lodoros, dan S. Jacobsen. 2014. "Determinants of Brand Loyalty: A Study of the Experience-Community-Loyalty Constructs". *Internattional Journal of Business Administration*, Vol. 5, No. 2, pp.13-23
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson, 2012. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Buku 1, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie, Salemba Empat. Jakarta.
- Moorman, C., Zaltman, G. dan Deshpande, R. 1992. "Relationships Between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust Within and Between Organizations". *Journal of Marketing Research*, 29 , 314-28.
- Moorman, Christine, Rohit Deshpande, dan Gerald Zaltman. 1993. "Factors Affecting Trust in Market Research Relationships". *Journal of Marketing*. Vol 57. pp 81-101.
- Morgan, R.M. dan Hunt, S.D. (1994), "The commitment-trust theory of relationship marketing", *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 3, pp. 20-38.

- Mowen, Jhon C. 2011. *Perilaku Konsumen*. Edisi 2. Jakarta: Erlangga. pp. 90.
- Mowen, Mayer dan Minor Kent. 1998. "Analisis Perilaku Konsumen dan Faktor-faktor yang mempengaruhi", Jakarta: Rieneka Cipta, Edisi Terjemahan
- Muhammad Bahrudin dan Siti Zuhro. 2015. "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Smartphone Samsung Galaxy". *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3, No. 1.
- Permata. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 37. No.1
- Pressey, Andrew and Brian P. Mathews. 2000. "Barriers to Relationship Marketing in Consumer Retailing". *Journal Of Service Marketing*. Vol 14 pp 272-286. UK : MCB University
- Pritchard, M. P ; M. E. Havitz dan D.R. Howard.1999. "Analyzing the comment-Loyalty Link In Service Context", *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol 27 no 3 p. 333-348.
- Ramadania, 2002, Kepercayaan dan Komitmen sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing dalam Membangun Loyalitas, *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2 No.1, Hal. 33-52.
- Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Siagian, Hotlan dan Cahyono, Hotlan. 2014. "Analisis Website Quality, Trust, dan Loyalty Pelanggan Online Shop", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 8 No 2.
- Tjiptono, Fandy. 2005. "Pemasaran Jasa", Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2014. "Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian", Andi Offset, Yogyakarta.