DAFTAR PUSTAKA

Agung, K, H., 2006,"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen",*Tesis program Magister Manajemen*, Desember.

Barnes G. J., 2001,*Secret of Customer Relationship Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Daib, Balqis.,, 2009,"Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan", *Tesis Program Magister Manajemen*, Maret.

Ghozali, Imam., 2011,*Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS19*, Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Griffin, Jill., 2005,*Costumer Loyalty*. Edisi Revisi, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Hair, J.F., dkk, 2010, *Multivariate Data Analysis*.Edisi 7. New Jersey: Pearson Education Inc.

Hasan, Ali., 2008,*Marketing*, Media Utama, Yogyakarta.

Iqbal, Mohammad., 2012,"Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet JABODETABEK", *Jurnal Kepuasan Konsumen,* Vol. 4, Mei, Hal. 76-31.

Kusdyah, Ike., 2012,"Persepsi Harga, Persepsi Merek, Persepsi Nilai, dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa *Clinic* kesehatan"*Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.7, April, Hal. 25-32.

Kotler dan Keller, 2009,*Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks. Jakarta.

Lau, G dan Lee, S., 1999,"Consumer Trust in a brand and link to brand loyalty",*Journal of Market Focused on Management*, Vol. 4, Desember, Hal.341.

Moorman, C, Deshpande, R, Zalthman, G., 1993,"Factors Affecting Trust in Market Relationship", *Journal of Marketing*, Vol. 57, Januari, Hal.81-101.

Rahmawati, A, Dkk., 2007,*Statistik II,* Unit penerbit fakultas ekonomi UMY, Yogyakarta.

Rahmawati, A, Dkk., 2014,*Statistik,* Edisi II, Unit penerbit fakultas ekonomi UMY, Yogyakarta.

Sekaran, U., 2006,*Research Methods for Business,* Edisi 4, Salemba Empat, Jakarta Selatan.

Sheth, Jagdish and Mittal, Banwari. 2004,*Costumer Behavior*:*Managerial Prespective*, Edisi Kedua, Thomson, Singapore.

Soegoto, A, S., 2013,"Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan yang Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen", *Junal Ekonomi Manajemen Bisnis*, Vol. 1, September, Hal.1271-1283.

Sujarweni, V, W., 2015,*Statistik untuk Bisnis & Ekonomi*,Penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Penerbit Alfabeta.

Sugiyono, 2015,*Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 1, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Supranto, J., 2006,*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Ketiga.PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, F. 2005,*Strategi Pemasaran*,Cetakan Kelima, Edisi ke II, Penerbit Andi,Yogyakarta.

Woodruff, B, Robert., 1997,"Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage*", Journal of Marketing Sience*, Vol. 25, Hal. 139-153.