

DAFTAR PUSTAKA

- Diza Moniharapon dan Imelda W J Ogi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. FIFGroup)*. Jurnal EMBA Vol 4 No.1
- Ettah, Nadhya Pingkan dan Jessy J. Pondaag. 2019. “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada Pt. Hasjrat Abadi Manado”
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi
- Fernando, Michael. 2018. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Lautan Berkat”. *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 3, Nomor 5*,
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* Semarang: UNDIP.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakrata: Erlangga
- Ifca, Chendy. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Airways Di Pekanbaru
- Jones, Thomas, and W. Earl Sasser. Jr, 1994, *Marketing (Second Edition)*, United States of America: Me Grow Hill Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc.
- Musanto, Trisno. 2014. “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya”. *Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra*
- Norhermaya, Y. Asteria. 2016. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi pada *Online Store* Lazada.co.id). *Journal of Management*. 5(3): 1-13
- Putra, Helmi Ruspiantono. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemulihan Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya)”. *Jurnal Ilmu*

Manajemen Volume 7 Nomor 1 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya

- Rachamatiko, Rofi dan Suliyanto Riswan. 2018. “Analisis Pengaruh Sikap, Kepuasan, Kepercayaan Nilai, dan Komitmen terhadap Loyalitas Merek dengan Hubungan Merek sebagai Mediasi dan Variabel Moderasi. *Performance, Volume 25 nomor 1 tahun 2018*
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (Eds). 2008. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan. (2014). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Gala Indonesia.
- Tambunan, Anggiat Parluhutan. 2018. “Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Sebuah Bank Daerah Di Kota Medan)” *Tambunan Vol. 1, No. 1 (40 - 47) Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*
- Wahyuni, Rini dan Indriana Kristiawati. 2018. *Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Sarana Bhakti Timur Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya*
- Wardani, Citra Puspita. 2014. “Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Danamon Di Sidoarjo”. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas*
- Zikmund, William G, dan Babin, Barry J. (2013). *Essential of Marketing Research -5/E*. China, Asia: South-Western Cengage Learning.