

## DAFTAR PUSTAKA

- Bramson, Dr. Robert, 2004, *Customer Loyalty : 50 Strategi Ampuh Membangun dan Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta : Prestasi Pustakaraya.
- Darsono, Lincen Indahwati, 2004, "Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif Dalam Analisa Loyalitas Pelanggan". *Kinerja*, Vol. 8, No. 2, h. 163-173
- Deposito Perbankan terhadap Kepercayaan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah". *Jurnal Kinerja*, Vol. 12, No. 1, h. 100-109
- Engel, J.F., Blackwell R.D., dan Miniard P.W., 1994, *Perilaku Konsumen*, Jakarta : BINARUPAAKSARA.
- Frieda, Ellena., 2011. Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemasang), *Jurnal*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Najiatul Muthmainnah, 2013. pengaruh kepercayaan dan komunikasi terhadap *customer relationship management* (crm) dan loyalitas nasabah (pada bank syariah amanah sejahtera gkb gresik), *Jurnal*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik
- Karsono, 2008, "Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Trust* terhadap *Customer Loyalty* sebagai Variabel Moderasi". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 8, No. 1, h. 1-18
- Morgan, Robert M., dan Hunt, Shelly D., 1994, "The Commitment – Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 7, pp. 20-38
- Mowen, John C dan Minor, Michael, 2002, *Perilaku Konsumen*, Bandung : Gelora Aksara Pratama.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6 (2), pp: 123-136.
- Nasabah Perbankan di Surabaya. *Jurnal Kinerja*, Vol. 10, No. 1, h. 49-55
- , 2008, "Pengaruh Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pemilihan Produk

- Ndubisi, Nelson Oly, 2007, "Relationship Marketing and Customer Loyalty". *Journal of Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 25, No. 1, pp. 98-106
- Ramadania, 2002, "Kepercayaan dan Komitmen sebagai Perantara Kunci Relationship Marketing dalam Membangun Loyalitas". *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2, No. 1, h. 33-52
- Samuel, Hatane dan Nadya Wijaya. 2009. *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 4, No. 1, pp. 23-37, Tahun 2009.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan ke 3, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : CV Alfabeta.
- Suhardi, Gunarto, 2006, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas
- Wibowo, Agung Edy., 2012, *Aplikasi Praktis SPSS Dalam penelitian*, Yogyakarta : Gava Media.