

## DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, M.J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Buchari Alma, (2011), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Kesembilan, Alfabeth, Bandung.
- Darmawi, Herman. (2006). *Manajemen Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Doney dan Cannon dalam *Journal Internasional Business Research* (Afzal et al, 2010).
- Doney, P.M., and Cannon, J.P., 1997, "An Examination of The Nature of Trust in Buyer – Seller Relationship," *Jurnal of Marketing* April, pp, 35-51.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Managemen Jasa*. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Brand Management and strategy*. Edisi Pertama. Andi: Yogyakarta.
- Fashocah dan Harnoto. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* No. 34 Th.XX.
- Firdaus, Rahmat dan Maya Ariyanti. (2011). *Managemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung: CV. Budi Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hansemark, O. C. & Albison, M.,(2004) "Customer Satisfaction and Retention: The Experiences of Individual with Employees", *Managing Service Quality*, Vol. 14 (1).
- Hoffaman, K. Douglas & John E.G. Bateson. (2006). *Service Marketing: Concepts, Strategies, & Cases, Third Edition*. Penerbit: Thomson South Western, USA.
- Husein, Umar. (2000). *Riset Pemasaran dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Husein, Umar. (2005). *Metode Penelitian Untuk Tesis dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: PT Alex Media Kamputindo.

- Kasmir. 2010. Analisis Pengaruh Tingkat Suku Bunga Kredit Dan Tingkat Pertumbuhan Jumlah Nasabah Kredit Tahap Profitabilitas Lembaga Perkreditan Desa (LPD) (Studi Kasus Pada Lembaga Pengkreditan Desa Sekecamatan Bulelelang Yang Sudah Terdaftar Di LPLPDK Di Bulelelang Periode 2010-2013). *Jurnal Akuntansi*, Vol.21, No.1.
- Kasmir.(2012). *Analisis Laporan Keuangan*. Cetakan Keenam. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Khan. (2012). Dalam Internasional *Jurnal of Scientific & Technology Research*.
- Kotler, dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Managemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat Prentice-Hall.
- Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Managemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. Keller, K Lane, 2009. *Managemen*. Edisi 13. Jilid 1 dan 2, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip; Armstrong, Gary, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Mayer et al. Dalam *Internasional Journal of Business and Management* (Danesh, Nasab dan Ling, 2012).
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. (2008), "The commitment-trust theory of relationship marketing", *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 3, pp.20-38.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V.A and Berry, L.L. (1998), *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer percreptions of service quality*, *Journal of Reating*, vol. 64 No, 1,pp. 12-40.
- Robbins, P. Stephen. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Erlangga, Jakarta.
- Rofiq, A. 2007. Pengaruh Dimensi Kepercayaan (*trust*) Terhadap Partisipasi Pelanggan *e-commerce* (Studi Pada Pelanggan *E-Commerce* Di Indonesia). Tesis (dipublikasikan), Universitas Brawijaya, Malang.
- Rudiyanto. (2010). *Akuntansi Koperasi* Edisi kedua. Jakarta. Erlangga.

- Saputro,N.D. dan Suseno, M.N(2010) *Hubungan Antara Kepercayaan Diri Dengan Employability Pada Mahasiswa*. Jurnal Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya UII, yogyakarta: UII Press.
- Soliha, Euis dan Sigit dalam Jurnal *Keuanagn dan Perbankan*, 21(1): 157-168, 2017
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunariyah. 2013. *Pengantar Pengetahuan Pasar Modal(Edisi 6)*. Penerbit: UPP STIM YKPN, Yogyakarta.