

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, dan Kotler. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:PT. Rineka Cipta.
- Asakdiyah, Salamatun. 2010. “*Analisis Pembentukan Trust Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Toko Swalayan*”. Jurnal.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Pesonality and Social Psychology*, 51(6): 1173-1182
- Bernes, James G., 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2000. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisikedua. Semarang : BP Undip (2008).
- Ferdinand, A. 2005. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Undip.
- _____. 2011. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Undip.
- Ferrinadewi & Dermawan, Didit. 2004. *Perilaku Konsumen: Analisis Model Keputusan*, Yogyakarta: Penerbit Universitas Atmajaya Yogyakarta.
- Ghozali, I dan Fuad. 2005. *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2007. *Analisis Multivariate Dengan program SPSS*. Cetakan Empat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kline, R. B. 2011. *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (3rd ed.). New York: The Guilford Press.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi Milenium, Jakarta: Prenhalindo.
- _____. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Dua, Edisi 12, PT. Indeks. New Jersey.
- Kotler dan Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ketigabelas, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, Jilid 1. Dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks.
- _____. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, Jilid 2. Dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Susanto. AB. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharsi dan Fenny. 2006. *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya*. Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha. No. 23, Mei-Agustus.
- Mardia, K. V. 1980. Test of Univariate and Multivariate Normality. In P. R. Krishnaiah (Ed.), *Handbooks of Statistics*, Vol. 1: 279-230: North Holland Publishing Company.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Skunder*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Mowen, John C., Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen (Jilid 1)*, Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta, hal 312-313.

- Nuraini. 2009. “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, Desain Produk, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan*”. Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.
- Prasetyo, Widiyanto Bangun Prasetyo. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi)*, Jurnal.
- Priyatno, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Edisi Kesatu. Yogyakarta: ANDI
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Schiffman, L. G. dan, L. L. Kanuk. 2009. *Persepsi kualitas, Consumer Behavior*. New Jersey: Perason Prestice Hall.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, Gunarto. 2006. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya*. Jurnal Kinerja Vol. 10 No. 1 tahun 2006.
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Supramono dan Sugiarto. 1993. *Statistika*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Shamdasani, Prem N dan Audrey A. Balakhrisan. 2000. *Determinants of Relationship Quality and Loyalty in Personalized Services*. Asia Pacific Journal Of Management, Vol. 17, hal 399.
- Sobel, M. E. 1982. Asymptotic Confidence Interval for Indirect Effects in Structural Equation Models. *Sociological Methodology*, 13(290-312).

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Jilid 1, Edisi ketigabelas, Jakarta: Erlangg.

Zulganef, 2002. “*Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses dan Karyawan dengan Kualitas Keterhubungan Serta Perannyadalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli dan Loyalitas*:. Jurnal Riset Ekonomidan Manajemen, Vol. 2 No. 3.

WEBSITE:

https://web.facebook.com/MDKcom/posts/1364703276904080?_rdc=1&_rdr

<http://www.danielsoper.com/>