

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Metodologi penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rienka cipta.
- Bontis, Nick., and Lorne D. Booker. 2007. *The mediating effect of orgnizational reputation on customer loyalty and service recomendation in banking industry*. Management Decion. No. 9 p. Canada: Mc Master University.
- Darwin, Steven dan Sondang, Yohanes Kunto. 2014. *analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan dan kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa manulife indonesia – surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. No.1. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Donio, J., Massari, P. and Passiante Dabho, G. 2006. *Customer satisfaction and loyalty in adigital environment: an empirical test*. Journal of Consumer Marketing, No. 7.
- Engel, James, R.D. Blackwell & P. W. Minlard. 2015. 2015. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Edisi keenam. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fihartini, Yuniarti. 2013. *pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah asuransi di bandar lampung*. Jurnal ekonomi akutansi Unila. Bandar Lampung: Universitas Negeri Lampung.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty. Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan Nasabah*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Edisi Baru. Yogjakarta: Med Press.
- Iskandar, Dibyo. 2012. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan dan kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening (studi empiris nasabah PD. bank perkreditan rakyat bkk Boyolali kota)*. Jurnal ekonomi. Semarang: STIE-AUB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2007.
- Kassim, Norizan dan Asiah, Nor Abdullah. 2010. *The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: A cross cultural analysis*. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics. Qatar: Qatar University.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 12, Edisi nd Terjemahan. Jakarta: Mancanan Jaya Cemerlang.
- _____. 2009. *Marketing Management (13th ed)*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Metodologi Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi keempat. Jakarta: Erlangga.
- Laurencia, Agnes Setiawan. 2014. *analisa analisa pengaruh service quality dan customer relationship management terhadap customer loyalty dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening di kampoeng kidz, batu-jawa timur*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Lovelock, Christopher. Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa*. Penerjemah: Dian Wulandari. Buku 2. Edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N. 2004. *Marketing research*. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall. Intl.
- Margaretha, Farah. 2013. *Teori Dan Aplikasi Manajemen Keuangan Investasi dan Sumber Dana Jangka Pendek*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Normasari, Selvy. Kumadji, Srikandi. Kusumawati, Andriani. 2013. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, citra perusahaan dan loyalitas nasabah, Survei pada Tamu Nasabah yang Menginap di Hotel Pelangi Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) No.2. Malang: Universitas Brawijaya Malang.
- Paramananda, N dan Agus, Satria P Km. 2015. *pengaruh tarif premi, kualitas pelayanan, daya tarik iklan, dan citra merek terhadap loyalitas nasabah*. Jurnal manajemen Unud. No.4. Bali: Universitas Udayana.
- Parasuraman, A., Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Roggeven, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). *Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics, and Management Strategies*. Journal of Retailing 85. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2009. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Taroreh, Oktavianus. Jopie, Rotinsulu Jorie. Wenas, Rudi. 2015. *pengaruh persepsi konsumen dan kepercayaan terhadap penggunaan jasa asuransi pada asuransi jasindo manado*. Jurnal EMBA. No.3. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Malang: Bayumedia Publishing.

_____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi.

www.google.co.id.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner & Dwayne D. Gremler. 2009. *Services Marketing-Integrating Customer Focus Across The Firm* 5 th editioning. New York: McGraw Hill.