

## DAFTAR PUSTAKA

Dharmmesta, Bashu, Swastha. 1999. "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No.3

Husein, U. 2000. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, P. 2000. *Marketing Management*, The Millennium Edition, New Jersey, Prentice Hall Inc.

*Majalah Marketing*, juni 2008

*Pikiran Rakyat*, 19 Desember 2007

Tjiptono, Pandi, 2001 *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*  
Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

Mahrinasari. 2004. *Riset Pemasaran Buku Ajar Program Pascasarjana*. Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung

Griffin, Jill. *Customer Loyalty. How To Earn It, How to Keep it*. Lixington Books. Newyork.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Jilid II. Edisi Millenium*. PT Prenhallindo.

Jakarta

Kwon, Whan G. 2004. *Factors Affecting the Level of Trust and Commitment in Supply*

- Chain Relationships. *The Journal of Supply Chain Management*.
- Kartajaya, Hermawan dan Yuswohadi. 2004. *On Becoming A Customer-Centric Company*. Gramedia. Jakarta
- Morgan, Robert M and Hunt, Shelby D.1994. *The Commitment - Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*.
- Palakshappa, Nitha. 2005. *Trust and Commitment in Collaborative Business Relationships involving New Zealand Firms*. ANZMAC Conference: Business Interaction, Relationships and Networks.
- Priyanto,Dwi.2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Mediakom. Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy.2002. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ratmo, D, dan Prabowo.Y.H. 2006. *Komitmen dalam hubungan Auditor dan Klien:anteseden dan konsekuensi*. Simposium Nasional Akuntansi 9.Padang
- Rini, E.S. 2007. *Pengaruh economic content, resource content dan social content terhadap kepercayaan, kepuasan, dan komitmen serta relationship intention debitur bank sumut di Sumatera Utara*. Universitas Airlangga. Surabaya
- Sarwono, Jonathan.2006. *Analisis Jalur untuk riset bisnis dengan SPSS*. Andi Offset.Yogyakarta
- Smith, Donna. 2008. *A Conceptual Model for Retailer-Vendor Relationships Based on Commitment-Trust Theory*. Henley management College. France
- Arikunto, Suharsimin. 1992. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis*. Bina Aksara, Jakarta.
- Nazir, M. 1998. *Metode Penelitian*. Cetakan III, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sofian. 1983. *Metode Penelitian Survei*. Lembaga Penelitian, Pendidikan Penerangan Ekonomi dan Sosial, Jakarta.
- Supranto, J. 1998. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi ke-5, Penerbit Erlangga, PT. Gelora Akasara Pratama, Jakarta.
- Nazir, Moh. 1999. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Nasution, S. 2002. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Bumi Aksara, Jakarta.

Uyanto,Stanislaus,Ph.D.2006.Pedoman Analisis Data dengan SPSS. Graha Ilmu.  
Yogyakarta