

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K.H. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen: Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan SIMPEDA Bank JATENG. *Tesis* (Tidak Diterbitkan). Semarang: Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Allen, N.J. and J.P. Meyer. 1997. *Commitment in The Workplace*. California: Sage Publication Inc
- Anderson, E and Wietz, B. 1994. The use of Pledges to build and sustain Commitment in Distribution channels. *Journal of Marketing Research*, Vol XXIX, February: 18 – 34
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asih, D. 2006. Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Jasa, Kepercayaan, dan Komitmen Keterhubungan pada Efek Keterhubungan dalam Jasa Profesional. *Bulletin Penelitian*, No. 09
- Azwar, S., 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- , 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cempakasari, D.A. dan Yoestini. 2003. Studi Mengenai Pengembangan Hubungan Jangka Panjang Perusahaan dan Pengecer. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. II, No.1: 67-84
- Dharmmesta, B.S. 2005. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14 (3): 73-88.
- Garbarino, E and Johnson, M.S. 1999. The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer relationships. *Journal of Marketing*, Vol. 63, April: 70-87
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: PT. Erlangga.

- Gronhaug, et al. 1999. Action Research and Knowledge Creation: Merits and Challenges. *Qualitative Marketing Research*, Vol 2 (1)
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., and Rao, H. R., 2003. Antecedents of Consumer Trust in B-to-C Electronic Commerce. *Proceedings of Ninth Americas Conference on Information Systems*:157-167
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Millenium Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kuntari, L. 2003. *Trust and Mistrust*. England: John Willey and Sonds Ltd, Wess Susses
- Luthans, F. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. Alih Bahasa: Vivin Andhika Yuwono, Shekar Purwanti, Th. Arie Prabawati, dan Winong Rosari. Yogyakarta: Andi Offset
- Mayer, R.C., Davis, J. H., and Schoorman, F. D., 1995. An Integratif Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 30 (3): 709-734.
- Media Data. 2010. *Babak Baru Bisnis Telekomunikasi di Indonesia 2009*. Jakarta: PT. Media Data
- Moorman, C., Gerald Zaltman, and Rohit Deshpande. 1999. Relationships Between Providers and Users of Market Research: The Dynamic of Trust Within and Between Organizations. *Journal of Marketing Research*, Vol. XXIX, August: 314-28
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 1994. The Commitment- Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 58, July: 20-38
- Musanto, T. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2, September: 123 – 136
- Nooteboom, B and Frederique. 2003. *The Trust Process in Organizations: Empirical Studies of The Determinants and The Process of Trust Development*. England: Edward Elgar Publihsing Inc, Northampton

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1991. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. **Journal of Marketing**, Vol. 64, Spring:12-40.
- Payne, A. 2004. *The Essence Of Service Marketing: Pemasaran Jasa*. Penerjemah: Tjiptono, F. Yogyakarta: Andi Offset.
- Purwani, K. dan Dharmmesta, B.S. 2002. Perilaku Beralih Merek Konsumen dalam Pembelian Produk Otomotif. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 17 (3): 288-303
- Robbins, S.P. 2006. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi*. Jilid 1. Alih Bahasa: Mulyana, L. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Saputro, R. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi pada PT. Nusantara Sakti Demak. *Skripsi* (Tidak Diterbitkan). Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Scholl, R.W. 2003. *Human Resource Strategies: Commitment and Control Approaches to Workforce Management*. April 3. University of Rhode Island.
- Scott, D.C. 2003. Assessing the Effect of Commitment Organizational and Job Satisfaction on Turnover: An Even History Approach. *The Prison Journal*, Vol. 74 (3): 279-305
- Suryanto, L., Sugiyanto, F.X., dan Sugiarti. 2002. Analisis Faktor-faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Empiris pada Kantor Cabang BRI Semarang Pattimura). *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 9, Tahun VII, Juli, h.33-46.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Kualitas Jasa: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wehrich, H and Koontz. 2003. *Management: A Global Perspective*. Eleventh Edition. Philipina: Mc Graw Hill.