

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Tantri, Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Alsa, Asmadi. 2004. *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif serta Kombinasinya dalam penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Anarogo, Panji. 1993. *Psikologi dalam Perusahaan*. Jakarta: Rienika Cipta
- Arif, Al Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank syariah*. Bandung: Alfabeta
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, Ateb adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elek Mediakomputindo
- Bungin, M. Burhan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Blackburn, IVY Marie; Davidson, Kate M. 1998. *Cognitive Therapy for Depression and Anxiety (Pendekatan Baru Penanganan Depresi) terjemahan*. Erlangga
- Chandra, Greogorius & Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Global: Internasional dan Internetisasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Carter, S.L. (2001). *Family and Consumer Sciences. Human Development Family Science. Family Life Month Pocket*. Ohio State University Extension
- Creswell, John.W. 2013. *Research Desain Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

- Deutsch & Coleman (2006). *The handbook of conflict resolution: theory and practice*
- Falcone and, Castelfranchi. 2004. *Trust dynamics: How trust is influenced by direct experiences and by trust itself*. In Proceedings of the 3<sup>rd</sup> International Conference on Autonomous Agents and Multi-Agent System (AAMAS-04),. New York, ACM.
- Fitriani, Meilia Bernadeta. 2010. *Penerapan Pelayanan Prima Pada PT. Bank Tabungan Negera (Persero) Tbk Cabang Malang Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah. Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret.*
- H.A. Moenir. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Herman, J.L., Perry J.C., & Van Der Kolk, B.A. 1991. *Childhood trauma in borderline personality disorder*. American Journal of Psychiatry
- Ibrahim, Amin. 2007. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Maju
- Johnson & Johnson, 1997, *Emotional Intelligence*, Ney Jersey, Prentice Hall Inc.
- Judiari, Josina. 2010. *Psikologi Konsumen*. Buku Ajar (tidak dipublikasikan)
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media
- King, V. (2002). *Parental Divorce and Interpersonal Trus In Adult Offspring: Journal of Marriage and Family*. Minnepolis. Vol.64, Iss.3
- Kristianto. 2011. *Psikologi Pemasaran*. Jakarta: PT Buku Seru
- Lovelock, Christopher & Wirtz, Jochen. 2011. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga
- Lukman, Sampara & Sugiyanto: 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Buku Ajar Diklatpim Tingkat III

- Mahendrina, Nur Angga Jalesvina. 2011. *Hubungan Antara Kepercayaan terhadap E-Ritel Dengan Intensi Membeli Pada RemajaI*. Theses. UMM Malang
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digital
- Majid, Suharto Abdul. 2011. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Marriages. (2001). *Qualities of successful marriages*. <http://geocities.com/tdeedins/SUCCESSFULMARRIAGES.htm>
- Meilianasari, Dwi Yeni. 2012. *Analisis Kepercayaan Nasabah Pengguna ATM (Studi pada BTN Capem Probolinggo)*. Theses. UMM Malang
- Mufidah, Khusnul. 2010. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Pada Mutu Pelayanan Customer Service Terhadap Kepercayaan Pelanggan*. Theses. UMM Malang
- Myers. G.E., & Myers. M.T., (1992). *The Dinamic of Human Communication: A laboratory Approach (5<sup>th</sup> edI*. Singapore: Mc. Graw Hill
- Pasetyo, Bambang & Jannah, Miftahul Lina. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Pendit I.N.R & Sudarta, Tata. 2004. *Psychology Of Service*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Peter, Paul & Olson, Jerry. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Jagakarsa
- Prasetijo, Ristyanti & Ihalauw, John. 2005. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset
- Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung

- Prihandono, Doni & Haryadi, Rohmat. 2004. *Servant Leadership*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Priyanto, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratnasari, Tri Ririn & Akxa, MAstuti. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Setyawan, Nesya Yohana & Japarianto, Edwin. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 2014. Universitas Kristen Indonesia
- Sinambela, Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Soegoto, Herman. Pengaruh Nilai dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas. *Majalah Ilmiah UNIKOM*
- Solomon, L.J & Rothblum, E.D. 2001. *Academic Procrastination: Frequency and Cognitive-Behavioral Correlates, Journal of Counseling Psychology*, 31, 504-510
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen: Teori dan penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Supranto & Limakrisna, Nandan. 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Persaingan Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Suryani, Tatik dkk. 2013. *Manajemen Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suwithi, Ni Wayan. 2008. *Akomodasi Perhotelan*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan

Taufik, Moh. 2003. Quran In Word ver 1.3. Taufiq produc.  
<http://Qoecities.com/taufiq.rm>

Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregoius. 2007. *Service Quality & Satisfaction*.  
Yogyakarta: CV Andi Offset

Tohir, Herawati Ninuk Ray. 2011. *Hubungan antara Kepercayaan dengan  
Loyalitas Konsumen*. Theses. UMM Malang

Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha  
Ilmu

Widiana, Erma Muslichah. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran*. Bandung: Karya Putra  
Darwati

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks