DAFTAR PUSTAKA

Abdul el salam dan yehia shawky. 2013. The impact of corporate image and reputation on service quality, customer satisfaction and customer loyalty: testing the mediating role. Case analysis in an international service company. The Business & Management Review, Vol.3 Number 2.

Alma, Buchari. 2003. Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. 2004. Dasar-Dasar Public Relations. Cetakan Ketiga. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Ardila, D T. 2013. Store image dengan loyalitas konsumen. Jurnal Online Psikologi, Vol. 01, No 01

Arikunto. 1993, Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Kesembilan, Rineka Cipta, Jakarta.

Arikunto. 1993, Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi VI, Rineka Cipta, Jakarta.

Azwar, S. 2000. Reliabiltas dan Validitas. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Azwar, S. 2004. Reliabiltas dan Validitas. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Azwar, S. 2004. Metode Penelitian, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Azwar. S. 2010. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Azwar. S. 2013. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bachmann & Zaheer. (2006). Handbook of Trust Research. Edward Elgar Publishing.

Ben gal. Tzafrir shay dan dolan simon. 2015. Actionable trust in service organizations: A multi-dimensional perspective. Journal of Work and Organizational Psychology vol 31(2015) 31-39.

Chrisandi, nurina prisilia. 2014, “hubungan citra merk dan kualitas pelanggan dengan loyalitas pelanggan produk apple” jurnal ilmiah unversitas surabaya vol 3 no 1.

Data non publikasi PT. Arunee Inti Selaras Tour and Travel. (Di akses pada tanggal 03 mei 2017).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dharmadewi Atmaja,ni putu cempaka. 2011. Pengaruh kewajaran harga, citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna jasa penerbangan domestik Garuda Indonesia di Denpasar.

Griffin, Jill, 2005, Customer Loyalty, Edisi Revisi, Jakarta : Erlangga.

Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty. Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan. Jakarta: Erlangga.

Handi Irawan., 2006, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Gramedia,Jakarta.

Hasan, Iqbal. 2002. Pokok-pokok materi metodologi penelitian dan aplikasinya. Bogor : Ghalia Indonesia.

Herizon dan W. Maylina. 2003. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya. Ventura. Vol. 6 No. 1. Aprol. Hal. 98-115.

http://obsessionnews.com/travel-agen-asing-mulai-serbu-indonesia (diakses pada tanggal 30 mei 2017).

http://www.akademiasuransi.org/2014/01/pentingnya-pelanggan-customer.html (diakses pada tanggal 12 mei 2017).

https://ekbis.sindonews.com/read/848502/34/6000-usaha-travel-resmi-terancam-bangkrut-1395980564 (di akses tanggal 12 mei 2017)

Hurriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta.

Iman Mulyana Dwi Suwandi. 2010. Citra Perusahaan. Seri Manajemen Pemasara. www.e-iman.uni.cc.

Kurniawan, Anton. 2004. “Peranan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Telepon Seluler ”. Skripsi Universitas Indonesia. Depok.

Kusmayadi. T. 2007. Pengaruh relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan STIE STAN Indonesia mandiri.Jurnal Manajermen Bisnis 2 (1).55-58.

Lita, Ratri Prima. 2009. Pengaruh kepercayaan pada loyalitas pelanggan. Jurnal ekonomi. Vol 8. No 5.

Marconi, Joe. 1993. Beyond Branding. Chicago: Probus Publishing Company.

Novitrianinggit, Prasita. 2010. “Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu simPATI (Studi Kasus Pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara", Skripsi, Fakultas Ekonomi, Medan: Universitas Sumatera Utara.

Nuzula, mizana. 2010. Pengaruh curtomer bonding terhadap loyalitas pelanggan matahari club card(CDD) di matahari departemen store java mall Semarang. Jurnal Psikologi vol 1 no 1.

Purwani, diah ajeng. 2009. Hubungan antara corporate image dengan eksternal bussiner relation Studi Kasus Pada PT. Adipura Yogyakarta Sebuah Perusahaan Distributor Buku Nasional . Tesis. Universitas sebelas maret. Surakarta.

Rasyid, Rafsanjani Harun. 2014. "pengaruh kepuasan konsumen, kepercayaan dan layanan terhadap loyalitas berbelanja pada carrefur surabaya". Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 12, STESIA. Surabaya.

Reza A.N & Angela S.W. 2007. Proses pembentukan Kepercayaan Konsumen : Studi Kasus pada Sebuah Usaha Kecil Menengah Percetakan Digital di Bandung. Jurnal Institut Tekonologi Bandung, Vol 6.

Robinette. 2001. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.http://economicsjurnal.blogspot.com/2011/12/faktor-faktor-yangmempengaruhi.html, (diakses pada 12 mei 2017).

Sayekti, dkk. 2012. Loyalitas konsumen ditinjau dari citra perusahaan. Jurnal Psikologi Undip Vol. 11, No.2,

Sugiharti. 2012, Membangun citra merk yang postif dalam rangka menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Jurnal ekonomi Vol. I, No. 1,.

Sugiyono. 2012. Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta

Susanti dan Hadi(2013), Penelitian selanjutnya yang berjudul Kepercayaan Konsumen dalam Melakukan Pembelian Gadget secara Online, JURNAL Psikologi Industri dan Organisasi. Vol. 02. No. 01,

Susanti, vivi. 2013. Kepercayaan Konsumen dalam Melakukan Pembelian Gadget secara Online. Jurnal psikologi universitas airlangga. Vol. 02. No. 01.

Sutisna. 2001. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono .2003. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3. ANDI:Yogyakarta.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Walgito, B. 2004. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta : ANDI.

Yi xie dan siqing peng. 2009. How to Repair Customer Trust After Negative Publicity: The Roles of Competence, Integrity, Benevolence. Journal Psychology & Marketing, Vol. 26(7): 572–589.

Yuda, Hendra S. 2011. Pengaruh kepercayaan dan citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen untuk menggunakan jasa transportasi bus PT. ALS rute Medan – Padang. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.

Zahra dan Matulessi. 2012. Persepsi terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen, Persona, Jurnal Psikologi Indonesia. Vol. 1, No. 2, hal 122-129.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id