

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2017, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Barnes, James G., 2015, *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Edisi I, Yogyakarta: Andi.
- Cetin, G., & Dincer, F. I., 2014, Influence of Customer Experience on Loyalty and Word-of-Mouth in Hospitality Operations. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research Vol. 25 No. 2*.
- Claudia, Altje dan Imelda, 2018, Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo, *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, Vol 6, No 3 (2018), Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Fasochah, & Harnoto, 2017, Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal), *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi - ISSN 0853 – 8778 No. 34 / Th. XX / April 2017*.
- Fisk, Peter, 2017, *Marketing Genius*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ghozali, H. Imam, 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2015, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 8, Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.

Lailatul Maghfiroh, 2017, Pengaruh Brand Image, Customer Perceived Value, dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pasien, *Jurnal Penelitian Kesehatan*, Vol 8, No 4, Oktober 2017, Forum Ilmiah Kesehatan.

Lita, R. P., 2015, Pengaruh Kepercayaan pada Komitmen Loyalitas Pelanggan, *Trikonomika*, Vol. 8, No. 2.

Lupiyoadi, Rambat, 2015, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.

Mcknight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C., 2015, The Impact of Initial Consumer Trust on Intentions to Transact With A Web Site: A Trust Building Model, *Journal of Strategic Information System*, Vol. 11.

Namukasa, J., 2016, The Influence of Airline Service Quality on Passenger Satisfaction and Loyalty The Case of Uganda Airline Industry, *The TQM Journal*, Vol. 25, No. 5.

Neuman, W. Lawrence, 2015, *Metodologi Penelitian Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi 7*, Indeks, Jakarta.

Rahmayanty, Nina, 2015, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rangkuti, Freddy, 2016, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, Jakarta: PT Gramedia Pusaka Utama.

Salim, K. F., Catherine, & Andreani, F., 2015, Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen di TX Travel Klampis, *Jurnal Manajemen Perhotelan*.

- Santoso, Singgih, 2015, *Statistik Parametrik*, Cetakan Pertama, Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Schmitt, 2016. *Experiential Marketing: How to get Customer to sense, feel, think, act, relate*. New York: Free Press.
- Soegoto, A. S., 2016, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen, *Jurnal EMBA*, Vo. 1, No. 3.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sumadi, & Soliha, E., 2015, The Effect of Bank Image and Trust on Loyalty Mediated by Customer Satisfaction, *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol. 6, No. 2.
- Sumarwan, Ujang, 2016, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Supranto, 2016, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 2016, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2015, *Pemasaran Strategik*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi.
- Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A., 2015, Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies, *Journal of Retailing*, Vol.85.

Wahyu dan Euis, 2018, E-Banking, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Bank Sinarmas KCP Sultan Agung Semarang), *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 25 No. 2 Edisi September 2018, Universitas Stikubank, Jakarta.