

## DAFTAR PUSTAKA

Akbar & Noorjahan Parvez. *Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction On Customer Loyalty*. Diakses 26 Februari 2013 dari [http://www.journal.au.edu/abac\\_journal/2009/jan09/article02\\_JanApr2009.pdf](http://www.journal.au.edu/abac_journal/2009/jan09/article02_JanApr2009.pdf)

Butelli, S (2007). *Customer complaint behavior (CCB): a literature review*. Diakses 26 Februari 2013 dari <http://dspace-unipr.cilea.it/bitstream/1889/1178/1/Butelli%2520Literature%2520review.pdf>

Christina, B. YLKI Minta PLN Lebih Hargai Keluhan Pelanggan. Diakses 15 Februari 2013 dari <http://www.tempo.co/read/news/2012/09/28/090432532/YLKI-Minta-PLN-Lebih-Hargai-Keluhan-Pelanggan>

Forozia, A & Farhoodnea, M. *Impact of Personalisation, Trust, and Customer Satisfaction in The Bankig Industry in Malaysia*. Diakses 28 Februari 2013 dari <http://www.maxwellsci.com/jp/abstract.php?jid=RJASET&no=211&abs=26>

Ghozali, I (2009). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN PROGRAM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Halliburton, C & Poenaru A. *The Role of Trust In Customer Relationship*. Diakses 27 Februari 2013 dari <http://news.pb.com/white-papers/the-role-of-trust-in-consumer-relationships--escp.download>

Maharani, A.D. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang. Diakses 01 Maret 2013 dari <http://eprints.undip.ac.id/22618/>

Semuel, H & Nadya W. *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, Dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan*

Surabaya. Diakses 27 Februari 2013 dari <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/mar/article/download/18083/17991>

Syafputri, E. Pertumbuhan ekonomi Indonesia 2012, 6,3%. Diakses 13 Februari 2013 dari <http://www.antaraneews.com/berita/338100/pertumbuhan-ekonomi-indonesia-2012-63-persen>.

Tolon Metehan & Zengin A. Yasemin. *Demographic Characteristics and Complaint Behavior: An Empirical Study Concerning Turkish Customers*. Diakses 25 Februari dari [http://www.ijbssnet.com/journals/Vol.\\_2\\_No.\\_9\\_\[Special\\_Issue\\_-\\_May\\_2011\]/7.pdf](http://www.ijbssnet.com/journals/Vol._2_No._9_[Special_Issue_-_May_2011]/7.pdf)

Tony Wijaya. Penanganan Kepuasan Pada Penanganan Keluhan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Natasha Skin Care. Diakses 27 Februari dari [http://repository.library.uksw.edu/bitstream/handle/123456789/351/ART\\_Tony%20Wijaya\\_Pengaruh%20Kepuasan%20Pada%20Penanganan%20Keluhan\\_Full%20text.pdf?sequence=2](http://repository.library.uksw.edu/bitstream/handle/123456789/351/ART_Tony%20Wijaya_Pengaruh%20Kepuasan%20Pada%20Penanganan%20Keluhan_Full%20text.pdf?sequence=2)

T.S. Virnanda, Suwignjo P & Santosa B. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : PT Garuda Indonesia Palembang). Diakses 28 Februari 2013 dari <http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Undergraduate-11026-Paper.pdf>

Waluyo, M. (2011). *PANDUAN DAN APLIKASI STRUCTURAL EQUATION MODELLING*. PT Indeks

Widjaja, W. General Manager of CV Universal Services Surabaya. Wawancara dengan Penulis, 02 Februari 2013. Kantor CV Universal Services Surabaya, Surabaya