

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M. 2005. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan : Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang : Banyumedia Publising.
- Berkowitz, Eric N., Kerin, Rober A and Rudelius, William. 1993. *Marketing*. ed IRWIN : Boston.
- Budyatna, Muhammad dan Leila Mona Ganiem. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta : Kencana Prenada.
- Campbell, Margaret C. and Kirmani, Amna. 2000. Consumer Use of Persuasion Knowledge : The Effect of Accessibility and Cognitive Capacity on Perception of an Influence Agent. *Journal of Consumer Research*. Vol. 27. No. 1. Pp. 69-83.
- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Churchill, Jr, Gilbert A. 2005. *Dasar-Dasar Riset Pemasaran, Edisi 4, Jilid I*. Jakarta : Erlangga.
- DeVito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia: Kuliah Dasar, Edisi Kelima, Diterjemahkan oleh Agus Maulana*. Jakarta: Profesional Books.
- DeVito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antarmanusia Edisi Kelima*. Tangerang : Karisma Publishing Group.
- Djati, S. Pantja dan Didit Darmawan. 2005. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetian pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 7. No. 1. Pp. 48-59.
- Evans, Kenneth R., Kleine, III, Robert. E., Landry, Timothy D. and Crosby, Lawrence A. 2000. How First Impressions of a Customer Impact Effectiveness in an Initial Sales Encounter. *Journey of The Academy of Marketing Science*. Vol. 28. No.4. Pp. 512-526.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Ferdinand, Agusty. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : BP UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam dan Fuad. 2011. *Structural Equation Modeling*. Semarang : BP UNDIP.

- Gilly, Mary C., Graham, John L., Wolfinbarger, Mary Finley and Yale, Laura J., 1998. A Dyadic Study of Interpersonal Information Search. *Journal of Marketing Science*. Vol. 26. No. 2. Pp. 83.
- Hayati, Nur. 2011. The Effects of Customer Satisfaction, Customer Trust on Customer Loyalty of The Card Users of PT. Indosat,Tbk. *Prociding of The 1<sup>st</sup> International Conference on Information System For Business Competitiveness (ICISBC)*. Pp. 91-100.
- Humphreys, Michael A. and Michael R. Williams. 1996. Exploring the Relative Effects of Salesperson Interpersonal Process Attributes and Technical Product Attributes on Customer Satisfaction. *Journal Personal Selling & Sales Management*. Vol. 16. No.3. Pp. 47-57.
- Kline, R. B. (1998). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Kotler, Philip and K. Lane Keller. 2009. *Marketing Management*. New Jersey Penerbit Prentice Hall.
- Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antarpribadi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Littlejohn, Stephen W. Foss and Karen A. *Teori Komunikasi*. 2009. Jakarta: Salemba Humanika.
- Machfoedz, Mahmud. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Cakra Ilmu.
- Malhotra, Nearest K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Edisi Keempat Jilid 1*. Jakarta : Indeks.
- Mulyana, Deddy .2008. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, .2010. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Musriha. 2011. Pengaruh Servicescape dan Kualitas Komunikasi Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Mandiri di Surabaya. *Ekuitas*. Vol. 15. No. 2. Pp. 247-268.
- Ohanian, oobina. 1990. Counstruction and Validation of a Scale to Measure Celebrity Endoser's Perceived Expertise, Trustworthiness and Attractiveness. *Journal of Advertising*. Vol. 19. No. 3. Pp. 39-52.
- Pidekso, Ari. 2009. *SPSS 17 Untuk Pengolahan Data Statistik*. Penerbit Andi Yogyakarta dan Wahana Komputer Semarang.
- Prabowo, Budi. 2008. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astra Surabaya". *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*. Vol.8 No.2. Pp 92-97.

- Prisgunanto, Ilham. 2006. *Komunikasi Pemasaran : Strategi dan Taktik*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Fredy. 2002. *The Power of Brands*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rohim, Syaiful. 2008. *Teori Komunikasi : Perspektif, Ragam & Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rohim, Syaiful .2009. *Teori Komunikasi : Perspektif, Ragam & Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Singgih. 2011. *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods For Business Metodologi Penelitian Untuk Bisinis Buku I Edisi 4*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sengupta, S. K., and Pusateri. 2000. Empirical Investigation of Key Account Salesperson Effectiveness. *The Journal of Personal Selling and Sales Management*. 20(4): 253.
- Severin, Werner J. and Tankard Jr, James W. 2007. *Teori Komunikasi : Sejarah, Metode dan Terapan di Dalam Media Massa*. Jakarta : Kencana Prenada.
- Soemanagara, Rd. 2006. *Strategic Marketing Communication : Konsep Strategis dan Terapan*. Bandung : Alfabeta.
- Solimun. 2002, *Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos*. Fakultas MIPA, Universitas Brawijaya.
- Sugihartati, Rahma. 2014. *Perkembangan Masyarakat Informasi & Teori Sosial Kontemporer*. Jakarta : Kencana Prenamedia Group.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto Aw. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sultan, Parves and Ho Yin Wong. 2012. Service Quality in a Hiegher Education Context : an Integrated Marketing. *Journal of Marketing*. Vol. 24. No. 5. Pp. 1-30.
- Sulaksana, Uyung. 2007. *Integrated Marketing Communications : Teks dan Kasus*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media Publishing.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Williams, Kaylene C. and Spiro, Rosann L. 1985. Communication Style in The Salesperson-Customer Dyad. *Journal of Marketing Research*. Vol. 22. No. 4. Pp. 434-442.

Yap, Bee Wah., T. Ramayah and Wan Nushazelin Wan Shahidan. 2012. Satisfaction and Trust on Customer Loyalty a PLS Approach. *Business Strategy Series*. Vol. 13. No. 4. Pp. 154-167.

Yazid, .2005. *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi (Edisi Kedua)*. Yogyakarta : Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

[www.transsurabaya.com/2011/01/world-trade-center-surabaya-wtc/](http://www.transsurabaya.com/2011/01/world-trade-center-surabaya-wtc/) (diakses tanggal 2 Juni 2014)

<http://www.sby.dnet.net.id/dnews/september-2013/article-posisi-indonesia-di-percaturan-teknologi-dunia-276.html#.U7D3QfmSz8Y> (diakses tanggal 26 Juni 2013)

<http://tekno.liputan6.com/read/2030461/asia-pasifik-pasar-smartphone-terseksi-2014> (diakses tanggal 26 Juni 2014)

[http://beritasurabaya.net/index\\_sub.php?category=7&id=7201](http://beritasurabaya.net/index_sub.php?category=7&id=7201) (diakses tanggal 15 September 2014)

<http://wtcsurabaya.com/> (diakses tanggal 15 September 2014)

<http://mjeducation.com/enjoy-surabaya/> (diakses tanggal 15 September 2014)

<http://www.wisatapanorama.com/hi-tech-mall-surabaya.html> (diakses tanggal 16 September 2014)

<http://www.transsurabaya.com/2010/12/plasa-marina/> (diakses tanggal 16 September 2014)

[http://www.apollosgmcdma.com/2010/07/contact-us\\_28.html](http://www.apollosgmcdma.com/2010/07/contact-us_28.html) (diakses tanggal 8 Oktober 2014)

<http://rumahpengaduan.com/2014/07/25/kecewa-dengan-apollo-wtc-surabaya/> (diakses tanggal 17 Oktober 2014)