

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Fauzi, Nuralam (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna Kartu Operator Seluler Simpati pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2015/2016 dan 2016/2017). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.64 No.1.
- Bahrudin Dan Zuhro (2015). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol.3 No.1.
- Dharma, Robby (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kpercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, Vol.6 No.2.
- Faizah, Nurjanah (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol.4 No.2.
- Ghozali, Imam. (2009). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss “. Semarang : Undip.
- Ghozali, Imam. (2012). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss 20”. Semarang : Undip.
- Giri, I.S.P., (2017). “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Restaurant Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toby’s Fried Chicken & Resto Kusuma Bangsa Surabaya”. Vol.03 No.03.
- Hairany, Sangen (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan dan Sertifikasi Batu Mulia. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol.2 No.3.
- Hurryati, R. (2015). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Husodo (2015). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Obyek Wisata Dumilah Water Park Madiun. *EQUILIBRUM*, Vol.3 No.2.
- Irawan, H. (2012). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang Icsa, Pt Alex Media Komputindo*, Jakarta.

- Ishak, Luthfi (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Tentang Peran Mediasi Switching Costs). Jurnal Siasat Bisnis, Vol.15 No.1.
- Keller, Dan K. (2009) Manajemen Pemasaran. 13, Jilid Edn. Jakarta: Erlangga.
- Kenly Hermanto Dan Irvan Cahyadi. (2015). Analisis Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Fast Food Kentucky Fried Chicken), Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa, Vol 3, No 2.
- Kotler Dan Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Armstrong (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 12. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Armstrong. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran 2. Edisi Keduabelas. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Keller, Lane (2009). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P & Keller, Kevin Lane. (2012). *Manajemen Pemasaran: Edisi 13, Jilid 1* Jakarta: Penerbit Airlangga.
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2009) Manajemen Pemasaran. 13th Edn. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014): Principle Of Marketing, 15th Edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller, (2011). Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 Dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Gary Armstrong. (2016). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Manullang (2016). Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sim Card Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas

- Ekonomi Universitas Santo Thomas Sumatera Utara). Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol.17 No.1.
- Nurhidayati, Yuliantari (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Streat Cabang Tebet. Jurnal Widya Cipta, Vol.2 No.1.
- Paramitha, Kusuma (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Produk Laptop Merek Asus). E-Jurnal Manajemen Ubud, Vol.7 No.10.
- Ristyanadi, Jayanti (2018). Pengaruh Citra Merk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Toko Roti Lyly Bakery). Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, Vol.3 No.2.
- Schiffman Dan Kanuk. (2008). Perilaku Konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Schiffman, L.G. Dan Kanuk. (2012). Consumer Behaviour. Usa : New Jersey Prentice Hall
- Setiadi, Nugroho. J. (2013). Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan Dan Keinginan Konsumen. Jakarta: Kencana.
- Simanihuruk (2015). Pengaruh Persepsi Kualitas dan kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Koperasi Kredit Union Mandiri Cabang Medan (Studi Kasus Pelanggan Koperasi Kredit Union Cabang Medan). JRAK, Vol.1 No.1.
- Soegoto (2013). Pengaruh Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. Jurnal EMBA, Vol.1 No.3.
- Sudaryanto, Nugroho (2013). Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang). Diponegoro Journal Of Management, Vol.2 No.3.
- Suparmi Dan Handhoko (2018). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya Cabang Utama Semarang. Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang, Vol.7 No.1.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2012), Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.

Wulandari, Negara, Dewi (2016). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Wisatawan Pengguna Layanan Booking.Com. Jurnal IPTA, Vol.4 No.2.