

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, L. (2013). Analisis hubungan kepuasan dengan loyalitas konsumen terhadap sepeda motor yamaha vixio pada bengkel abadi motor Kebon Jeruk Jakarta Barat. *Jurnal Ekonomi*, 4(2), 65 - 77.
- Azizah, & Widyastuti, A. (2013). Hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas merek pada pengguna kartu Prabayar Simpati. *Jurnal Psikologi*, 9(1), 1-8.
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Azwar, S. (2016). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*. Ahli Bahasa oleh Arief Subiyanto. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- D, H. I. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. SALATIGA: PT. ELEX MEDIA KOMPUTINDO.
- Gaffar, V. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: CV Alfabeta.
- Greenberg, P. (2010). *CRM at the speed of light: Social CRM 2.0 strategies, tools, and techniques for engaging your customers*. New York: McGraw Hill.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan mempertahankan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, J. (2003). *Customer loyalty: how to earn it, how to keep it (Yahnya, K, Medya, R, & Kristiaji, W (Penerjemah))*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, S. (2006). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Husodho, W. R. (2015). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada obyek wisata Dumilah Water Park Madiun. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(2), 176-190.
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa : Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lestari, F. A. (2018). Pengaruh web e-commerce, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. *sosio e-kons*, 10(1), 87-95.
- Mardalis, A. (2005). Meraih loyalitas pelanggan. *BENEFIT*, 9(2), 111-119.
- Meyvarta, D. P. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan customer service unicom care terhadap kepuasan pelanggan Huawei di Solo*. Surakarta: Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Nainggolan, N. P. (2018). Pengaruh kepuasan, kepercayaan dan kemudahan terhadap loyalitas pelanggan PT Great Seasons Tour and Travel di Kota Batam. *JIM UPB*, 6(1), 49 - 62.
- Natalia, Adhikara, C. T., & Agusthina, S. (2012). Analisis implementasi customer relationship management dan marketing public relations terhadap nilai

- pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan : studi kasus Grand Tropic Suites' Hotel. *BINUS BUSINESS REVIEW*,3(1).
- Nurafni. (2015). *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Swalayan Smart Pasir Pengaraian*. Riau: Universitas Pasir Pengaraian.
- Octavian, A. (2019). Analisis loyalitas pelanggan online shop Shopee. *FRIMA*.
- Prasetyo, D., Mariyanti, S., & Safitri, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa ojek online GO-JEK. *Jurnal Psikologi*, 15 (1), 6 - 17.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Pureklolong, F. (2017). *Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen. Studikamus pada Sipink Tatto Studio Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Rina Rachmawati., M. (2014). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan). *TEKNOBUGA*, 66-79.
- SB Handayani, S. M. (2013). Analisa loyalitas pelanggan yang dipengaruhi kepercayaan merek dan kualitas pelayanan (studi kasus di PT Spectra Advertaising). *JURNAL EKONOMI-MANAJEMEN-AKUNTANSI*, 1 - 13 .
- Sempana, D. (2017). *Pengaruh kepercayaan nasabah, pendapatan nasabah, kualitas pelayanan dan nisbah bagi hasil tabungan terhadap minat nasabah menabung pada BMT Pahlawan Tulungagung*. Tulungagung: IAIN Tulungagung.
- Supriyadi, & Melanta, W. (2014). Customer relationship management dan loyalitas konsumen pada PT Shafira Laras Persada. *SMART - Study & Management Research*, 9(2).
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tualage, R. E. (2019). *Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pengguna transportasi online Go-Jek di Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Umar, H. (2014). Faktor- faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan pada penerbangan Low Cost Carrier. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 1(2), 127 - 138.
- Wendha, A. A., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *MATRIK: Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(1), 19 - 28.
- Widyanita, F. A. (2018). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan e-commerce Shopee terhadap kepuasan konsumen Shopee Indonesia pada mahasiswa FE UII pengguna Shopee*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Wiharto, B. (2002). *Peran mekanisme agensi, kepercayaan dan komitmen dalam membangun nilai dan loyalitas pelanggan: Perspektif pemasaran jasa relasional*. Jakarta: Universitas Indonesia.