

DAFTAR PUSTAKA

- Anam Hairul. 2018. *Pengaruh Komitmen, Kepercayaan Dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Kursus Jcc (Jogja Course Center)*. Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No. 2
- Basuki dan Devi. 2016. *Pengaruh Citra Merek Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Allianz Life Indonesia Di Jakarta*. Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 3 No.2
- Bramson, Robert. 2004. *Customer Loyalty*. Jakarta: Prestasi Pustaka Raya
- Chan, S. 2003. *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Damayanti dan Wahyono. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Semarang: Universitas Negeri Semarang. *Management Analysis Journal* Vol. 4 No. 3
- Eldiana dan Hetika. 2017. *Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Pelanggan Harian Pagi Radar Tegal Pada PT Wahana Seesta Tegal*. Jurnal MONEX. Vol.6 No.2
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fullerton, R. A. 2007. *Psychoanalyzing kleptomania. Marketing Theory*. Vol. 07. No. 4 pp. 335-325
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi analisis multivariate dengan program Ibm SPSS Edisi 3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Alih Bahasa oleh Dwi Kartini Yahya*. Jakarta: Erlangga
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga

- Hadinata. 2013. *Studi Pengaruh Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling terhadap Customer Loyalty di Bank Mandiri Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.2 No.1
- Hadyan Zhafarina. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Marketing, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Natasha Skin Care Di Kudus)*.
- Harnoto, Fasochah. 2013. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kulaitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan KepuasanKonsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Rs Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal)*. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi No. 34
- Haydan. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Marketing, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Natasha Skin Care Di Kudus)*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro
- Hidayat, Ahmad. 2013. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitass Produk, Dan Harga Terhadap Kpuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Member PT Melia Sehat Sejahtera di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)*
- Husnain dan Akhtar. 2015. *Relationship Marketing and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector in Pakistan. Double Blind Peer Reviewed International Research Journal Volume 15 Issue 10*
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kotler dan Amstrong. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Gramedia
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Laksmono dan Khomariyah. 2007. *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 3, No. 1
- Lapasiang, Moniharapon dan Loindong. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*. Jurnal EMBA. Vol.5 No.3

- Mamang, Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Manurung dan Rini. 2013. *Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Melia Sehat Sejahtera Stokis Medan*.
- Moorman. 1993. *Factors Affecting Trust in Market Research Relationships. Journal of Marketing*. Vol. 57, No. 1, Hal. 81-101
- Mowen, John, C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2
- Nalendra. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Im3 Madiun). Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer* Vol. 3. No.2
- Ndubisi, Nelson Oly. 2007. *Relationship marketing and customer loyalty, Marketing Intelligence & Planning* Vol. 25 No. 1
- Pongoh, Elisabeth. 2013. *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado. Jurnal EMBA* Vol.1 No.4
- Putri, Triyana. 2017. *Pengaruh Relationship Marketing Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Hotel Sapadia Kecamatan Pasir Pengaraian). JOM FISIP* Vol. 4 No. 2
- Rini dan Absah. 2016. *Analisis Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Tabungan Martabe Bank Sumut Di Kota Medan. Conference on Management and Behavioral Studies*. Jakarta: Universitas Tarumanagara
- Sefesiyani, Fauzi, dan Arifin. 2015. *Pengaruh Relationship Marketing (Pemasaran Relasional) Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Dinoyo Kota Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 28 No. 2
- Setiawan, Fudholi, dan Satibi. 2016. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Produk*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* Vol. 6 No. 2

- Siska dan Lili. 2017. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Konsumen Tropicana Slim Di Kota Padang*. Jurnal Agribisnis Sumatera Utara. Vol.10 No.1
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan. 2011. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sutisna. 2003. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. 2008. *Metodologi Peneitian: Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia
- Vanessa Gaffar. 2007. *Manajemen Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wicaksana. 2007. *Pengaruh auran Pemasaran Ritel Terhadap Kepuasana Dan Loyalitas Pelanggan Centro Kuta Bali*. Denpasar: Universitas Udayana
- Yunita Safitri Arum. 2011. *Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, Dan Perannnya Terhadap Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bca Di Surabaya*. Jurnal Bisnis dan Perbankan Volume 1, No. 2 117 – 130