

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusty, Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Amalya, Indah. 2016. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Center Cabang Jember*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.
- Anggita, Kholid. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asriel Azis. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada pelanggan jasa pengiriman paket PT. POS Indonesia)(Persero)*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ayu, Prof. Dr. Hatane. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Bony, Edy. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang)*. Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Creswell, W, John. 2016. *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Darwin, S. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya*. Jurnal Manajemen. 2. (1)

- Debora, Lisbeth, Rotinsulu. 2017. *Pengaruh Layout, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Departement Store Mega Mall Manado*. Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Dulkhatif. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet Study PT Noken Mulia Tama Semarang*. Jurnal Of Management. 2. (2).
- Fanny. 2016. *Pengaruh Harga, Citra Merek, Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
- Ghozali Imam. 2005. *Analisis Multivariate SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Universitas Diponegoro
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi. Jakarta : Erlangga Gujarati
- Damodar. 2005. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga
- Jannah, I. F. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Produk Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Galon Merek Aqua Pada Mahasiswa Universitas Jember*. Skripsi. Universitas Jember.
- Kendri. (2018). *Pengaruh strategi promosi dan loyalitas pelanggan terhadap keputusan pembelian*. 30(1).
- Kotler, P, 2002. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Edisi Milenium. Jakarta: Prehalindo
- Kotler, P. 2007. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P & Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, H. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat

- Mahadewi, A. G. 2018. *Pengaruh Bauran Pemasaran Pariwisata Dan Kualitas Pelayanan Pariwisata Melalui Kepuasan Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Studi Pada Destinasi Grand Watu Dodol (Gwd) Kabupaten Banyuwangi)*. Skripsi. Universitas Jember.
- Mongi, Lidya. 2013. *Kualitas Produk, Strategi Promosi Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Simpati Telkomsel Di Kota Manado* Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 2336-2346. ISSN 2303-1174
- Nurfina, O. 2016. *Analisis Pengaruh E-Commerce Strategy, Service Performance Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. Journal Of Management. 2.(2).
- Pramana, IGY. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*. E-Jurnal Manajemen Unud, 5 (1): 706-733.
- Prayitno Dwi. 2010. *Paham Analisis Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta : Mediakom
- Rezki, M.A. 2019. *Efektivitas Strategi Promosi Produk Kopi Lokal Di Rumah Kopi Ranin*. Jurnal Komunikasi Pembangunan Februari 2019, Volume 17. No. 1 eISSN 2442-4102
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi