

DAFTAR PUSTAKA

- Aryanti, M. R., Rachma, N. & Slamet, A. R. (2015). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di Bukalapak*.e-Jurnal Riset Manajemen: Fakultas Ekonomi, Vol. 6, No. 1. Fakultas Ekonomi Unisma.
- Aryanti, A. S., & Suyanto. (2019). *Analiss Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. e-Proceeding of Management, Vol. 6, No. 1.Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom. Bandung.
- Astriana A.D & Widyastuti. (2019). *Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening; Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas (Studi Pada Pelanggan Molak Malik Café Kota Pasuruan*, Vol.7, No 4. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi,Universitas Negeri Surabaya.
- Asmoningsih, Rahmania. (2015). *Pengaruh Dari Identity Terhadap Brand Value.Satisfaction, Trust, And Brand Loyalty*, Vol.8 , No.2 , Manajemen Pemasaran & Jasa, Universitas Trisakti. Vol.13, No. 2, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Sebelas Maret.
- Azizah & Tuwisna , (2019). *Pengaruh Komunikasi Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Cendana Tour & Travel Banda Aceh*. Vol.9, No. 2. Jurnal Ilmiah Manajemen Muhamadiyah Aceh (JIMMA).
- Darmawanga, B.A.A & Ardani, Sri (2015). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu Dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Konsumen*. Vol.4, No.8. Jurnal Manajemen Unud, Bali, Indonesia.
- Dewi Sukma A & Anggraeny,E. (2015).*Analisis Harga,Kepuasan Konsumen, Dan Loyalitas Konsumen Produk fashion*
- Erawati, Suamba,Astiti. (2018) *Strategi Pengembangan Usaha Pupuk Organik Pada UD Darma Puri Farm Di Desa Tangkas,Kecamatan Klungkung,Kabupaten Klungkung*.Vol.6, No.2. Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana. Bali.
- Fikri, Wiyani, & Suwandaru ,(2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. Vol.3 , No.1 . Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang.
- Hadyan, Z. (2011). *Pengaruh Customer Relationship Marketing, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Natasha Skin Care di Kudus)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro. Kudus.
- Hadiyati, E. (2014). *Studi Dimensi Hubungan Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan Jasa Sektor Perbankan*.Vol.2, No.2.Jurnal Dinamika Manajemen
- Hakim L, & Saragih,R. (2019), *Pengaruh Citra Merk, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen NPK Mutiara Di UD. Barelang Tani Jaya Batam*, Vol.6, No.2, Univertitas Riau Kepulauan.
- Iriani S, R. (2011). *Strategi Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan*.Vol. 15, No.2. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.
- Kusnandar, Toni. (2011). *Penerapan CRM Dengan Sistem Informasi Berbasis WEB Untuk Kepuasan Pelanggan*, Vol.5 ,No.1, Sekolah Teknik Elektro &Informatika,ITB

- Mardikawati, W. & Farida, N. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*. Vol.2, No.1. Jurusan Administrasi Bisnis, FISIP. Universitas Diponegoro.
- Pangaila, Worang, & Wenas (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek*. Vol.6, No.4. Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Santoso, Slamet. (2014). *Stastika Ekonomi plus Aplikasi SPSS*, Ponorogo : Umpo Press.
- Sirait, D. P. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Digest Marketing: Alumni of Management Department of FEB, Marketing Concentration.
- Safitri, Y. A. (2011). *Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik dan Perannya Terhadap Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya*. *Journal of Business and Banking*, vol. 1, no. 2, hal. 117-130.
- Sugianto, La Ode & Farida, U. (2016). *Pengaruh Institutional Image Terhadap Students Loyalty Melalui Word Of Mouth Di Unissula*, Vol.9, No.2 September 2016. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa.
- Sugiyono, (2013), *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Weenas, S.R Jackson, (2013). *Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring BED Camforta, Vo.1 , No.4*. Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas SAM Ratulangi Manado.
- Weningtyas & Suseno, (2012). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Vol.17 , No.1. Fakultas Psikologi & Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Yulisetiarni, Indaningrat & Hijriah, (2018). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember-Yogyakarta PT. KAI DAOP IX Jember*". Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.