

DAFTAR PUSTAKA

- Alida Palilati (2007). *“Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan”*. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Haluoleo.
- Amalia, Dhika (2015). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Rental Mobil CV. Ilham Motor Gandu Mlarak Ponorogo”*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Universitas Darussalam Gontor.
- Arfifahani, David (2018). *“Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan”*. Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Danang Santoso (2013). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Dian N. L (2019). *“Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk*. Universitas Tadulako.
- Etta ,M S. Sopiah (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : ANDI.
- Friska S. P, dkk (2018). *“ Analisis Pemasaran Relsional Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Kayu Manado Pada PT. Woloan Permai Perkasa”*. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA Vol 6 No. 3 Juli 2018, Hal.1618-1627*.
- Ilham A. S, dkk (2017). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Quick Chicken Jalan Jawa No. 63 Jember Tahun 2016”*. Program Studi Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.
- John , C M. Michael Minor (2004). *Perilaku Konsumen*. Jilid 2 Edisi Ke lima. Yogyakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin, Lane Keller. (2012). *Prinsip – Prinsip Pemasaran* Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2016). *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

- Melysa E.P (2013). *“Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado”*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Mita S. K (2013). *“Pemasaran Relasional dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan di Matahari Departemen Store Manado”*. Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Oktaviani Ramenusa (2013). *“Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. DGS Manado”*. Universitas Sam Ratulangi.
- Prabowo, Budi. (2008). *“Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada PT. ASTRA Surabaya”*. Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jatim.
- Romzi, Arifn. Moch, N Rachma, Afi Rachmat Slamet.(2015). *“Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Bukalapak”*. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unisma.
- Sekaran, Uma.(2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Buku 1 dan 2 Edisi 4. Jakarta : Salemba Empat.
- Sudaryono (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta : ANDI.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta. 142-143.
- Tjiptono Fandy, Ph. D , Gregorius Cahandra (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 2 3. Yogyakarta : ANDI.
- Utami, Christina Whidya. (2010). *Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta : Salemba Empat.
- Valdy Ronald Wowor (2013). *“Bauran Pemasaran Jasa, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Toyota Avanza Veloz Pt. Hasjrat Abadi Manado”*. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Wibisono, Dermawan. (2010). *Riset Bisnis*. Jakarta:PT. D Wibisono

Zaini, Hisyam. dkk (2017). “ *Dampak Relationship Marketing, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember. JSMBI. Vol. 7 No. 1 Juni Hal.77-95.

<https://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/>. Diakses 12 Januari 2020

<https://thidiweb.com/bauran-pemasaran/>. Diakses 12 Januari 2020

<http://e-journal.uajy.ac.id/6904/3/MM201968.pdf>. Diakses 9 Februari 2020

<http://eprints.umg.ac.id/1345/4/BAB%20III.pdf>. Diakses 20 Maret 2020

<https://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.html>.

Diakses 17Juni 2020

https://hardiansyah--8020180055.blogspot.com/2020/04/blog-post_8.html. Diakses 8 agustus 2020

