

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, D. K., & Ayuningsih, S. F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Best Western Plus Kemayoran, Jakarta. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 2(1), 47-53.
- Bruhn, M. (2003). *Pemasaran Relasional: Management of Customer Relationship*. New Jersey Prentice Hall.
- Bulan, T. P. (2016, November). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 592-602.
- Chan, S. (2003). *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi, L. N. (2013, September). Analisis pengaruh kualitas produk, citra merek, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pengguna produk advan di kota semarang. *1(3)*, 167-180.
- Dewi, N. K., G. A., & S. Y. (2012, Mei). Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand Body Lotion Di Kota Padang (Studi Kasus Di PT. Unilever Cabang Padang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), 11-29.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozila, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Handayani, T. I., & Aldino, H. P. (2016, Juli). Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan speedy pt. Telekomunikasi indonesia (telkom), tbk kandatel sumbar. *Jurnal Benefita*, 1(2), 66-77.
- Ihsani, K., & Irda, I. (2020). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Economics, Bung Hatta University*, 17(2), 1-2.

- Ilyna Kinanti, R. A. N., & Fauzi DH, A. (2020). Pengaruh Experiential Marketing, Citra, Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas (Survei pada Pelanggan Rumah Makan Sederhana Jatiwaringin, Jakarta Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 78(1), 56-65.
- Kinichi, K. d. (2010). *Psikologi Manajemen*. Bandung: CV Pustaka Setia .
- Kotler, P. &. (2009). *ManajemenPemasaran, Terjemahan Bob Sabran, MM* (Edisi Ketiga Belas ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management The Millennium Edition*. New Jersey: Prentice- Hall Inc .
- Kotler, P. d. (2001). *Dasar-Dasar Pemasaran* (Edisi Milenium ed.). Jakarta: Penerbit: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran (Edisi Ketiga Belas)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawan, M. Y., & Ariyani, F. (2020). Pengaruh Brand Image Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty (Studi Pada Rumah Makan Padang Murah). *e-Repository Dosen Universitas Gajayana Malang*.
- Lupiyoadi, R. d. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Kedua ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Masito, R. A. (2020). Pengaruh Digital Marketing Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Air Minum Cheers (Studi Pt. Atlantic Biruraya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(2).
- Monica, N. T., & Putra, M. S. (2017). Pengaruh Stress Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(3), 1644-1673.
- Mowen, John C, & Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen* (Edisi ke 5 ed.). (A. B. 2, Penyunt.) Jakarta: Erlangga.
- Murti, S. H. (2013, Juni). Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(2), 110-116.
- Polimpung, L. J. C. (2020). Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas konsumen pada Rumah Makan Patene di Makassar. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 20(1), 13-20.
- Pongoh, M. E. (2013, Desember). Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu as telkomsel di kota manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 86-94.

- Purwanto, A. B. (2015, Juni). Pengaruh service performance dan relationship marketing terhadap loyalitas konsumen. *Fokus Ekonomi*, 10(1), 88-101.
- Sari, Y. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing dan Corporate Social Responsibility terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (Journal of Business and Management)*, 17(2), 1-14.
- Sastha P, G. W., & Wardhana, A. (2016, Agustus). Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan (studi pada pelanggan kartu simpati di kota denpasar). *e-Proceeding of Management*, 3(2), 1785-1789.
- Simp, T. A. (2003). *Periklanan Promosi*. Jakarta: Penerbit: Erlangga.
- Subiantoro, B. S. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Konsumen Gojek Di Kota Banjarmasin). *At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen*, 4(1).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA.
- Syoalehat, Q. N., Azizah, S., & Kusumastuti, A. E. (2016). Pengaruh citra merek (brand image) terhadap loyalitas konsumen bakso bakar Pak Man Kota Malang. *Jurnal Ilmu Peternakan*, 26(3), 20-26.
- Tamba, E. J., Mubarak, H., & Aziz, A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Shine Holiday, PT. Sinar Duta Wisata Medan. 2(2), 56-59.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran* (Edisi Kedua ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. d. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi 2 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Widiana, I. P., & Sukawati, T. R. (2016). Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas konsumen pasta gigi pepsodent pt. Unilever. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(4), 1942-1968.