

DAFTAR PUSTAKA

- Abtin Abdolaziz, Pouramiri Mostafa. 2016. The Impact of Relationship Marketing on Customer Loyalty Enhancement (Case Study: Kerman Iran Insurance Company). *Marketing and Branding Research* 3 41-49
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anwar. 2017. Kajian Implementasi Relationship Marketing terhadap Customer Loyalty (Loyalitas Mahasiswa) .*Jurnal Penelitian Ipteks*. Vol. 2 no. 2 Juli 2017 p-issn:2459-9921 e-issn:2528-0570 hal.120-128.
- Apriliani Fitri, Kumadji Srikandi, Kusumawati Andriani. 2014. Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kc. Bandar Jaya).*Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 17 No. 1.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bowen, J.T., & Chen, S.L. (2001). The relationship between customer loyalty and customer satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13, No.5, pp.213-7.
- Bruhn, M. 2003. *Pemasaran Relasional: Management of Customer Relationship*, (1st edn), New Jersey : Prentice Hall.
- Dharmayanti, Diah. 2016. Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, April 2006: 35-43
- Djumarno, Anjani Santrianimatina , Djamaluddin Said. 2018, Effect of Product Quality and Price on Customer Loyalty through Customer Satisfaction *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)* ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X www.ijbmi.org || Volume 7 Issue 8 Ver. I || August. PP—13-20
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali, Imam 2014. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS) Dilengkapi Software Smartpls 3.00 Xistat 2014 dan dan*

WarpPLS 4.0. Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. BP Undip, Semarang.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terjemahan oleh Dwi Kartini Y, 2009. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Kentucky: McGraw Hill. Julianto. (2000).
- Harun Harniza . 2011. Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT. Bank Muamalat Cabang Jambi). *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern* Vol. 3 No.1 Januari - Juni ISSN 2085-0972.
- Haryanto, Budhi dan Soemarjati T.J. 2009. Pengaruh Relationship Marketing, Trust, Commitment, Citra, dan Fasilitas Pada Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* Tahun 2, No.3
- Hasan, Ali, (2009), *Marketing*, Jakarta: PT. Buku Kita
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung. Alfabeta.
- Irawan Deny dan Japarianto Edwin. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1, No. 2, 1-8.
- Iriyanti Emik, Qomariah Nurul, Suharto Akhmad. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* Vol 2. No. 1.
- Kassim Mohd Wahid Abdul, A. Igau Oswald, Harun Amran, Tahajuddin Sulaiman. Mediating. 2014. Effect of Customer Satisfaction on Perceived Product Quality, Perceived Value, and Their Relation to Brand Loyalty. *International Journal of Research in Management & Business Studies (IJRMBS)* ISSN : 2348-6503 (Online) ISSN : 2348-893X (Print) Vol. 1 Issue 2 April - June 2014 13
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management The Millennium Edition*, Prentice-Hall Inc. New Jersey

- Kotler, Philip dan Keller Kevin L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13
Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller Kevin L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi ke 13
Jakarta: Erlangga
- Lestari Ani, Yulianto Edy. 2018. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan Citra Kenedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)* Vol. 54. No.1
- Listyawati, Indri Hastuti . 2018. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Handphone* Xiaomi di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*. Vol. 9 No. 1 : 37-45. ISSN. 2085-772.
- Luhglatno dan Kurniawati, Endang. 2016. Pengaruh *Service Performance dan Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Konsumen dengan *Experiential Marketing* sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Minimarket di Kota Semarang) *Jurnal Fokus Ekonomi*. Vo. 11. No. 2: 13-36.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Malik, M. Saukat, dkk. 2017. Consequences Of Relationship Marketing On Customer Loyalty *International Journal of Research – GRANTHAALAYAH* . Vol.5 (Iss.2): ISSN- 2350-0530(O), ISSN- 2394-3629(P)
- Moh. Imron. 2018. The Influence of Product and Service Quality on Consumer Satisfaction and Consumer Loyalty in Water Packaging Company Marshof Brand at CV. Tirta Alam Raya Banyuwangi. *European Journal of Business and Management*
ISSN: 2222-1905 (Paper) ISSN: 2222-2839 (Online) Vol.10, No.6.
- Mowen, J.C., & Minor, M. 2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Mulyana, Sufiyanor. 2009. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Majalah Ilmiah Agung* Vol XLV No. 119.
- Mukhiddin, Jumaev. 2012. Impact Of Relationship Marketing On Customer Loyalty In The Banking Sector. *Far East Journal of Psychology and Business* Vol. 6 No. 3.

- Ndubisi, Nelson, Oly, (2007), "Relationship Marketing and Customer Loyalty", *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 35 No.1, pp. 98-106.
- Nugroho, Wahyu Adi, Sudaryanto Budi. 2013. Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. *Diponegoro Journal Of Management* Volume 2, Nomor 3, Halaman 1-9
- Permatasari, Dewi Nur. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Bauran Promosi terhadap Loyalitas Konsumen *Smartphone* Blackberry (Studi Pada Mahasiswa Di Beberapa Universitas di Jakarta). *Jurnal MIX*. Volume IV. No. 1.
- Prabowo Budi.2008. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Astra Surabaya. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*. Vol.8 No.2. 92-97
- Pratiwi, Widyastuti Sekar, Suparwan Ck, Alfaridi Nursery S.N. 2019. Pengaruh Integrated Marketing dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik (JMBTL)* Vol. 5 No. 2 Januari 2019 .
- Purwanto, Budi Agus. (2015) Pengaruh *Service Performance* dan *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Konsumen. *Fokus Ekonomi* Vol. 10 No. 1, 88 – 101
- Puspita, Rita, Yunus, Mukhlis Sulaiman. 2017 . Pengaruh Faktor Sosial, Citra Merek, dan Kualitas Produk terhadap Kepercayaan Merek Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Telepon Selular (Studi Kasus pada Pengguna Samsung di Kota Banda Aceh). *Jurnal Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah* Volume 1, No. 1.
- Pravasantia, Yuwita A dan Tho'nb, M. 2018. Meningkatkan Loyalitas Mahasiswa Melalui Service Performance. *RELEVANCE: Journal of Management and Bussines* .Vol.1 No.2 Hal.107-118
- Ratnasari, Dwi dan Gumanti, Tatang Ary. 2019. Relationship Marketing, Service Quality, Satisfaction And Customers Loyalty Of Bank Sharia Mandiri Banyuwangi. *International Journal Of Scientific & Technology Research*. Volume 8, Issue 06.
- Rahmawaty Anita.2011. Pengaruh *Service Performance*, Kepuasan, *Trust* Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syari'ah Mandiri Kudus.Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan.Vol. 5, No. 1, Juni 2011

- Rosalina, Mela, dkk. 2019. Dampak Promosi, Harga dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen Oppo Smartphone. *Vol. 4 No. 2 Jurnal Penelitian Ipteks* Vol. 4 No. 2 Juli 2019 P-Issn:2459-9921 E-Issn:2528-0570
- Rozi Fahrur khmad, Sularso R.Andi, Dimiyati. 2014. Dampak Elemen Customer Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Bebek 88. I (1): 1-6 2014..Magister Manajemen , Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)
- Sugiyono, 2003. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kelima.Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Febsri. Ekazaputri. Winda. 2018. Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bpr Labuh Gunung Payakumbuh. *Jurnal Benefita* 3 (3) (433-444).
- Susila, Ihwan. 2003. “*Membangun Relationship Marketing sebagai Upaya Menciptakan Permintaan Berkesinambungan*”, dalam Usmara, A (ed), Strategi Baru Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: Amara Books
- Syaifudin, Fifit Nurta Dan Arifin, Rois. 2019. Analisis Dampak *Service Performance* Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Resto Ayam Goreng Nelongso Cabang Bendungan Sutami Malang). *e – Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen* vol. 8 No 20 agustus 2019.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi1, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi.
- Velnampy, T., & Sivesan, S. (2012). Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction: A Study on Mobile Service Providing Companies in Srilanka. *Global Journal of Management and Business Research*.

- Wardhana, dkk (2017). Analisis kinerja layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah. *JURNAL MANAJEMEN* Volume 9 (1) 2017, 1-7
- Widayatma, Phasalita Cindy. 2018. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Rifa Kuliner Kendal). *Serat Acitya – Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang* ISSN : 2302-2752, Vol. 7 No. 3, 2018.
- Zeithaml, Valarie A. And Mary Jo, Bitner. 2001. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Third Edition. North America.