

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi V*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality dan Stisfication*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Departemen Agama RI. 2002. *Mushaf Al-Qur'an Terjemahan*. Jakarta: Al-Huda Kelompok Gema Insani.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisa Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono. 2008. *SPSS 16.0 Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- J, Nugroho dan Setiadi. , 2013. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Kharisma Utama.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi XII*. Jakarta : PT INDEKS.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran jilid 2*. Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Malau, Harman. 2018. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aaplikasi Pemasaran Era Tradisional sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: ALFABETA.
- Muslich, Ahmad Wardi. 2013. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: AMZAH.
- Priadana, Moh. Sidik. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Priyatno, Dwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI.

- Mariana, Rina. 2017. *Pengaruh Pemasaran Relasional dalam Pembelian Secara Online terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa di Medan*. Sumatera Utara: Tesis tidak diterbitkan.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sinulingga, Sukaria. 2014. *Metode Penelitian*. Medan: USU Press.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS Edisi Pertama*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Situmorang dan Lutfi M. 2014. *Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Sugiarto, Dergibson Siagian. 2006. *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Tandjung, J. Widodo. 2004. *Marketing Management Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wiratna, Sujarweni. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Aprilya, Viona. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan J. CO Cabang Padang*: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

- Kipu, Mita Sandri. 2013. *Pemasaran Relasional dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan* di Matahari Department Store Manado. Jurnal EMPBA. Vol. 1 No.3.
- Prabowo, Budi. 2008. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial. Vol. 8 No. 2.
- Putra, Charisma Fidiansyah dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Vol. 61 No. 2.
- Richard, Gerson. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Rini, Endang Sulistya dan Yeni Absah. 2016. *Analisis Pengaruh Pemasaran relasional terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah* Tabungan Martabe Bank Sumut di Kota Medan. Conference on Manangement and Behavioral Studie.
- Sarandang, Gabriel dkk. 2014. *Pemasaran Relasional, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Produk Mie Steven Pada UD. SEHATI*. Jurnal EMBA. Vol. 2 No.3.
- Sucahyo, Afan Doni dkk. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas*. Jurnal Profit. Vol. 7 No. 1.
- Yau, Oliver H.M. 2008. *Is Relationship for Every One?. European Journal of Marketing*. Vol.43 No.4.

<http://bappeda.jatimprov.go.id/bappeda/wp-content/uploads/potensi-kab-kota-2013>

<https://bappeda.jatimprov.go.id>

<https://kbbi.kemedikbud.go.id>