

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ahmadi, Anang Sudi. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Pal Indonesia Persero Suarabaya Melalui Keputusan Pembelian*. Jurnal Manajerial Bisnis Vol. 1 No.2 Desember
- Amaliyah, Nur Putri dan Sunarti. 2018. *Analisis Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 55 No. 1 Februari.
- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Anshori, Mushich dan Sri Iswati. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Aprilia, Siska. 2019. *Pengaruh Pemasaran Relasional Dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan Di BMT Pahlawan*. Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Arianto, Mukhamad dkk. 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service*. Jurnal Bisnis Manajemen dan Perbankan. Vol. 1 No. 2.
- Arifin, Muhammad Rizal. *Pengaruh Harga, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Wisatawan Berlibur Di Objek Wisata Pantai Sine Kabupaten Tulungagung*.
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- D., Hadi Irawan. 2002. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan: Cetakan Pertama*. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Departemen Agama RI. 1989. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya. Edisi Baru* Semarang : Thoha Putra.
- Diza, Farah. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal EMBA Vol. 4 No.1 Maret ISSN 2303-1174
- Firdayanti, Retika. 2012. *Presepsi Risiko Melakukan E-Commerce Dengan Kepercayaan Konsumen Dalam Membeli Produk Fashion Online*. Journal of Social and Industrial Vol. 1 No. 1

- Firmansyah, M. Anang. 2019. *Pemasaran Produk Dan Merek: Planning Dan Strategy*. Pasuruan: Qiara Media.
- Gaspers, Vincent. 1996. *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Hadi D. 2002. *Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan: Cetakan Pertama*. Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Khasanah, Imroatul. 2015. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan. Experiential Marketing Dan Rasa Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Studi Manajemen & Organisasi Vol.12 Juni
- Kurniawati, Dewi. 2014. *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 14 No. 2 September
- Mahendra, Kevin Putra dan Ratih Indriyani. 2018. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utama*. AGORA Vol. 7 No.1
- Mauludi, Ali. 2016. *Teknik Belajar Statistik I*. Jakarta: Alim's Publishing.
- . 2016. *Teknik Belajar Statistik 2*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Munandar, dan Chadafi. 2016. *Pengaruh Harga. Celebrity Endorser. Kepercayaan. Dan Psikologi Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Di Media Sosial Instagram*. Jurnal Visioner dan Strategis Vol. 5 No. 2 September
- Nirwana. 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Dioma.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. 2017. *Etika Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen dalam Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Perwangsa, Inggang Nuralam. 2017. *Etika Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen dalam Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Prabowo, Budi. 2008. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT Astra Surabaya*. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Vol.8 No.2 Oktober
- Pramudyo, Anung. 2012. *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening*. JBMA Vol.1 No. 1 Agustus
- Putri, Ustantia Prariwi. 2014. *Pengaruh Relation Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol.15 No.2 Oktober
- Putro, Shandy Widjoyo dkk. 2004. *"Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen*

*Restoran Happy Garden Surabaya*". Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 2. No.1

- Riadi, Muchlisin. *Pengertian, Manfaat, Komponen Dan Program Relationship Marketing*. <https://www.kajianpustaka.com/2019/11/pengertian-manfaat-komponen-dan-program-relationship-marketing.html> diakses pada tanggal 25 Januari 2020 pukul 0:34
- Saidani, Basrah. 2019. *Analisis Pengaruh Kualitas Website Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia Vol. 10 No. 2 e-ISSN: 2301-8313
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendidikan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS Tuntunan Praktis dalam Menyusun Skripsi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo kelompok Gramedi.
- Soegoto, Agus Supandi. 2013. *Presepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September
- Subagiyo, Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- . 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi Mixed Methods* cet.7. Bandung: Alfabeta.
- . 2016. *Metode Penelitian Kombinasi Mixed Methods*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsono, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Bisnis*. Jakarta: PT Indeks.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori Dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sunyoto, Danang. 2007. *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat Ringkasan dan Kasus*. Yogyakarta: Amara Books.
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Tangguh, Ghalih Galang. 2018. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Survei pada Mahasiswa*

*Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018. Jurnal Administrasi Bisnis JAB Vol. 61 No.2 Agustus*

Tjiptno, Fandy. 2005. *Brand Management dan Strategi*. Yogyakarta : Andi.

-----, 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip. dan Penilaian*. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.

-----, 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.

Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis. Ed. 2. Cet. 13*. Jakarta: Rajawali Press.

-----, 2000. *Research Methods in Finance and Banking*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Vanessa, Ike dan Zainul Arifin. 2017. *Pengaruh Citra Merek Brand Image Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol.51 No. 1 Oktober

Vellas, Francois dan Lionel Becherel. 2008. *Pemasaran Pariwisata Nasional*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.

Wiratna, Sujarweni V. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.