

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Rendi dan Susi Indriyani. 2019. *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel terhadap Retensi pelanggan Di Giant Ekspres Kemiling*, Jurnal Bisnis Darmajaya 5.2: 20-36.
- Alexandro Karmelio Calvin Tan. 2020. *Analisis retensi pelanggan melalui dimensi kualitas produk, interior, kualitas layanan, serta harga & nilai (studi kasus pada 3 restoran buffet di Surabaya)*. Diss: Universitas Pelita Harapan.
- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 163.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta
- Amirullah. 2005. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Graham Ilmu.
- Arisa, Nuri. 2017. *pengaruh bauran pemasaran terhadap tingkat penjualan dalam perspektif etika bisnis islam*.
- Arwan, Karier Harefa. 2020. *Analisis Pengaruh Atmosfer Kenyamanan Toko, Aktivitas Relationship Marketing, Dan Harga Khusus Terhadap Retensi Pelanggan Pada Dachi Mart Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan*, Jurnal Education And Development 8.1
- Assauri, Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Aprioman, Robert. 2021. *Pengaruh Citra Merek Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Produk*

Kantong Plastik Tomat, Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik 4.2 (2021), hlm. 39-52.

Artana, I Nyoman Jaya. 2021. Penerapan E-Commerce, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Dalam Menentukan Customer Retention Di Pizza Hut Delivery pada Kawasan Kota Denpasar, *Jurnal Emas*. 2.2

Baehaqi, Muhammad. 2020. Co Creation & Retensi pelanggan dalam Bangunan Strategi Kemitraan Virtual, *Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*. 19.2

Bakar, Abu. 2010. *Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching Cost, dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar SimPATI Wilayah Semarang)*. Diss:. Universitas Diponegoro Semarang.

BPS Kabupaten Tulungagung. 2010. *Kabupaten Tulungagung Dalam Angka 2020*. Tulungagung.

Darmawan, Didit., Samsul Arifin, Fajar Purwanto. 2020. Studi Tentang Persepsi Nilai, Kepuasan Dan Retensi Pelanggan Kapal Penyeberangan Ujung - Kamal , Jurnal Baruna

Darmanto. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Sleman: deepublish. E-book.

Departemen Agama RI. 2002. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Semarang: PT Karya Toha Putra.

Fatmawati, Ratih. Jati Handayani, 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, Dan Nilai Nasabah Terhadap Customer Retention Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Bank Brisyariah Kantor Cabang Pembantu Ungaran, *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5.1

Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Yogyakarta: Medpress.

Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), hlm. 49.

Harefa, Arwan Karier. 2020. *Analisis Pengaruh Atmosfer Kenyamanan Toko, Aktivitas Relationship Marketing, Dan Harga Khusus Terhadap Retensi Pelanggan Pada Dachi Mart Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan*, *Jurnal Education And Development* 8.1

Iffah, Melita., Fauzul Rizal, Nindya Sari. 2011. *Pengaruh Toko Modern Terhadap Toko Usaha Kecil Skala Lingkungan*, *Jurnal Tata Kota dan Daerah* Vol.3, No.1: 55-56.

Indah, Dewi Rosa. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa*, *Jurnal Samudra Ekonomika* 3.1

Irawan, Handi. 2001. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex media Komputindo kelompok Gramedia.

- Indriana, Nina. 2018. *Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Citra Merek Terhadap Retensi Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Shopie Martin Paris Di Kecamatan Jombang)*. Diss. STIE PGRI DEWANTARA.
- Kurniawati, Emaya, Anitiyo Soelistiyono, dan Teguh Ariefiantoro. 2018. *Strategi Bertahan Di Tengah Maraknya Toko Modern (Studi Kasus pada Toko Tradisional Bu Yuli di Kelurahan Pendrikan Lor Kecamatan Semarang Tengah), Solusi 16.2*
- Kotler dan Armstrong G. 2004. *Prinsip-Prinsip Marketing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa: Edisi 2*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lompoliuw, Trecya SM., Riane J. Pio, dan Roy F. Runtuwene. 2019. Faktor-faktor yang mempengaruhi customer retention di PT. Erafone Mega Mall Manado, *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS (JAB)* 9.1: 114-121.
- Marlius, Doni. 2017. Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukit Tinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan, *Jp: Jurnal Pundi*. 1.3
- Muzarongah, Siti. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Personalitas Wiraniaga Dan Kemenarikan Model Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan, Value Added| Majalah Ekonomi Dan Bisnis. 16.2

- Nabilla, Zulfa dan Nurafni Rubiyanti. 2020. Pengaruh Pemasaran Konten Terhadap Retensi Pelanggan Dengan Keterlibatan Pelanggan Sebagai Variabel Perantara Pada Penggunaan Situs Web Zomato, *eProceedings of Management* 7.2.
- Nanda, Rizki,. Susi Evanita, Whyosi Septrizola. 2019. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Kartu Simpati Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang, *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 1.9
- Novita, Cahaya. 2018. *Dampak Kehadiran Minimarket Terhadap Pendapatan Pedagang Eceran & Grosir di Desa Hessa Air Genting Kec.Air Batu Kab.Asahan*, Skripsi: Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan.
- Oktaviani, Gita. 2019. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pt. Gita Rifa Expres*. Skripsi: Universitas Islam Riau.
- Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Tahun 2018.
- Rivai, Ade Risman dan Triyono Arief Wahyudi.2017. *Pengaruh persepsi kualitas, citra merek, persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepercayaan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi*, *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi* 4.1
- Robert Aprioman. 2021. *Pengaruh Citra Merek Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Produk*

Kantong Plastik Tomat, Papatung: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik 4.2

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi.

Sarwono. Jonathan. 2009. *Statistik itu Mudah, Panduan Lengkap Mengajar Komputasi Statistic Menggunakan SPSS 16*. Yogyakarta: Andi.

Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.

Siregar, Syofian. 2014. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.

Sudirman, Acai. 2020. *Kontribusi harga dan kepercayaan untuk membentuk kepuasan pengguna transportasi berbasis aplikasi*, JBB: Journal of Business and Banking. 9.2

Sugiono. 2006. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sunarto. 2009. *Prinsip-Prinsi Pemasaran 2, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: UST Peress.

Syaipudin, Latif. 2019. *Efektifitas Media Komunikasi di Tengah Pandemi: Respon Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kabupaten Tulungagung*. Kalijaga Journal of Communication 1.2 (2019): 165-178.

- Syaipudin, L., & Awwalin, I. (2022). Strategi Promosi Melalui Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Penjualan pada Home Industry Baso Aci Mahira Lamongan. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 1(01), 31-42.
- Tan, Alexandro Karmelio Calvin. 2020. *Analisis retensi pelanggan melalui dimensi kualitas produk, interior, kualitas layanan, serta harga & nilai (studi kasus pada 3 restoran buffet di Surabaya)*. Diss: Universitas Pelita Harapan.
- Tandjung, J. Widodo. 2004. *Marketing Management Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Tamzeh, Ahmad dan Suyitno. 2006. *Dasar-Dasar Penelitian*, Surabaya: Lembaga Kajian Agama dan Filsafat (Elkaf).
- Tirtayasa, Satria. 2021. Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*. 5.1
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2016. *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wahjono. 2010. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Werdaningrum, Amelia Galuh dan Faizal Ardiyanto. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih Dan Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan Wardah Kosmetik Di Kabupaten Klaten*, Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen 17.2.

Winardi. 2003. *Entrepreneur Dan Entrepreneurship*. Jakarta: Prenada Media.

Wowiling, Jennifer Vania. 2021. *Menganalisa kekuatan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi retensi dan loyalitas pelanggan di Restoran Dabu Dabu Lemong Manado: Investigating the strength of service quality, and customer satisfaction as factors affecting customer retention and loyalty at Dabu Dabu Lemong Restaurant Manado*. Diss. Universitas Pelita Harapan.