

DAFTAR PUSTAKA

- Andira, N. Ayu, 2019. Strategi Promosi Sekolah Musik Purwacaraka Music Studio (PCMS) Menggunakan Media Sosial Instagram, *Skripsi*, Universitas Prof. Dr. Moestopo, Jakarta.
- Ashraf, S., Rashid Ilyas, Majid Imtiaz dan Sajjad Ahmad, 2018. Impact of Service Quality, Corporate Image and Perceived Value on Brand Loyalty with Presence and Absence of Customer Satisfaction: A Study of four Service Sectors of Pakistan, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 8, No. 2, E-ISSN: 2222-6990.
- Basalamah, M. Ridwan, Moeljadi, Sunaryo dan Sudjatno, 2018. The Effect of Service Quality and Relationship Marketing Towards Customer Loyalty for Sharia Banking (Sharia Banking Study in Makassar Indonesia), *International Review of Management and Marketing*, Vol. 8, Issue 1, ISSN: 2146-4405
- Dewi, Shanty Kusuma, 2017. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan Zone of Tolerance, *Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA)*, e-ISSN (Online) 2527-6050.
- Gani, Irwan dan Siti Amalia, 2015. *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hawkins, D.I., J.B. Roger dan A.C. Kenneth, 2007. *Consumer Behavior Building Marketing Strategy*, McGraw-Hill Irwin, New York.
- Hayu, Rina Suthia, 2014. The Influence of Satisfaction, Trust and Price of Consumer Loyalty on Green Product (Case in Kandang Village Society of Bengkulu City Which Have Been Using Energy Saving Lighting Products), *Jurnal Management Insight*, Vol. 9, No. 1, Hal: 30-44.
- Husnain, M. dan M. Waheed Akhtar, 2015. Relationship Marketing and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector in Pakistan, *Global Journal of Management and Business Research: E-Marketing*, Vol. 15, Issue 10, Version 1.0 Year 2015.
- Istijanto, 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L., 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi ke-13 Jilid 1. Terjemahan*. Erlangga. Jakarta.
- _____, 2012. *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall, Inc. New Jersey.

- Kurniati, R.R., Suharyono, Djamhur Hamid dan Zainul Arifin, 2015. The Effect of Customer Relationship Marketing (CRM) and Service Quality to Corporate Image, Value, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty, *European Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 11, ISSN 2222-1905.
- Dewi Kurniawati, Suharyono dan Andriani Kusumawati, 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 14, No. 2, September 2014.
- Lupiyoadi, Rambat, 2009. *Intim dengan Konsumen*, FEUI, Jakarta.
- Muchson, M., 2017. *Entrepreneurship (Kewirausahaan)*, Guepedia, Jakarta.
- Mutmainnah, 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol. 10, No. 2, Hal: 201-216.
- Muzammil, A., Mukhlis Yunus dan Nurdasila Darsono, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia di Banda Aceh dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi, *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, Vol. 8, No. 3, Hal: 104-133.
- Nurudin, 2018. Pengaruh Relationship Marketing, Citra Perusahaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang), *Jurnal STIE Semarang*, Vol. 10, No. 1, ISSN: 2085-5656
- Putri, Triyana, 2017. Pengaruh Relationship Marketing dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Hotel Sapadia Kecamatan Pasir Pengaraian), *JOM FISIP*, Vol. 4, No. 2, Oktober 2017.
- Sudarso, Andriasan, 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Deepublish, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto, 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2015. *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Triana, F., Suharyono dan Dahlan Fanani, 2015. Relationship Marketing Sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus ekspor Perusahaan Kerajinan Dona Doni Rattan Gallery di Singosari-Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 24, No. 1, Juli 2015.
- Umar, Husein, 2009. *Metode Riset Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wibowo, Andhy P., Srikandi Kumadji dan Wasis A. Latief, 2015. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Savana Hotel dan Convention Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 21, No. 2, Mei 2015.
- Wijaya, Bernard, T., 2013. *Lifestyle Marketing*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yuliawan, Eko dan William Cuaca, 2016. Mengukur Loyalitas Pelanggan pada Brastagi Supermarket (Jl. Gatot Subroto No. 288 Medan), *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, Vol. 6, No. 02, Oktober 2016.