

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aprilla, I. W., & Amalia, S. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1611>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Bagasworo, W. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management dan Customer Experience Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen di Sisha Cafe Kemang) *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*. ISSN : 2302-4119. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan.*, 2(3), 110–118.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal Ekobistek Fakultas Ekonomi*, 6(2), 349–359.
- Gultom, W. S. T., Yuliati, L. N., & Djohar, S. (2016). Pengaruh Service Quality, Product Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Industri Kayu Perhutani. *Jurnal Manajemen dan Agribisnis*, 13(2), 109–121. <https://doi.org/10.17358/jma.13.2.109>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harumni, sasha dwi. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika*, 8(2), 115–128.
- Hurriyati, R. (2019). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ismail, F. (2018). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-ilmu Sosial* (M. Astuti (ed.); 1 ed.). Jakarta: Prenada Media Group.
- Iza, N. (2018). *Kontribusi Industri Logistik untuk Ekonomi Digital*. Kominfo.go.id; Kominfo Pers No. 110/Hm/Kominfo/05/2018. Diambil 27 September 2020. https://kominfo.go.id/content/detail/13110/siaran-pers-no-110hmkominfo052018-tentang-kontribusi-industri-logistik-untuk-ekonomi-digital/0/siaran_pers
- Jasinta Livy Walangare, Silcyljeova Moniharapon, F. R. (2019). Terhadap Loyalitas Pelanggan Di the Coffee Bean Mantos the Influence Analysis of Satisfaction Factor , Trust and Service Toward. *Emba*, 7(1), 581–590.
- Karani, L. M., Syah, T. Y. R., & Anindita, R. (2019). Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Restaurants of the Tangerang Area. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 92(8), 142–147. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-08.15>
- Krisnawati, M. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Panji Farma. *Jurnal Kesehatan Madani Medika*, 10(1), 40–47.
- Lovelock, Cristopher., Wirtz, Jochen., & J. M. (2012). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi* (7 ed.). Jakarta: Erlangga.

- Maulana, W., & Pramitraputri, D. L. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Xl Axiata Sampang. *Makro: Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), 225–238. <https://doi.org/10.36467/makro.2018.03.02.07>
- Maya, S., Prayogi, M. A., Jufrizen, & Nasution, I. (2020). Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis E-Service Quality Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Transportasi Online Grab-Car di Kota Medan) Building Customer Loyalty Based on E-Service Quality by Mediating Customer Satisfaction (Study on Online. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 14(2), 218–240.
- Octavia, A. S., Patwayati, & Suleman, N. R. (2019). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Business Government and Enterprise Service (BGES) Pt. Telkom Witel Sultra*. 3(1). <https://doi.org/10.33772/jumbo.v3i1.7211>
- Pepey, Riawati Kurnia., Permas, Achsan., & Rusli, M. S. (2012). *New Customer Relationship Management*. Jakarta: Ppm.
- Quaye, D. M., Mensah, I., & Amoah-Mensah, A. (2018). Customer Relationship Management Practices Affecting Customer Loyalty Supporting Small Airline Carriers in Ghana. *International Journal of Electronic Customer Relationship Management*, 11(4), 411–435. <https://doi.org/10.1504/ijecrm.2018.096249>
- Ramadhani, D. (2018). Pengaruh citra merek dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 445–449. <http://www.ejurnal.id/index.php/jsm/article/view/198>
- Redian. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Reli Boutique Metro. *Jurnal Derivatif*, 12, 65–75.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, N. N., Utami, S., & Bambang, R. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri. *Jimek: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 20. <https://doi.org/10.30737/jimek.v2i1.413>
- Shelly, N., & Oktini, D. R. (n.d.). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (survai pada salon Strawberry Jl . Sudirman No . 629 Bandung). 629*.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Solichin, I. A., Kantun, S., & Suyadi, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Quick Chicken Jalan Jawa No. 63 Jember Tahun 2016. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 11(1), 61. <https://doi.org/10.19184/jpe.v11i1.4999>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna., & Lila Retnani Utami. (2019). *The Master Book Of*

- SPSS.Yogyakarta: Startup.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*.Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*.Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tiong, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Primagum Sejati Di Makassar. *Jurnal Stieamkop, Vol.1*(No.2), 176–204.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik* (3 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (2 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- V, Kumar & Reinartz, W. (2012). *The Customer Relationship Management: Cocept, Strategy, Tools* (2 ed.). London: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-20109-7>
- Wasiman, Slitonga, F., & Wibowo, A. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Bintang Dua Di Kota Batam. *Jurnal Cafeteria, 1*(2), 64–73.
- Yuniarta, F., S., Ika, B., & Wulandari., & G. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 6*(2), 152. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11160>
- Zahro, N. U., & Prabawani, B. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. MNC Sky Vision-Indovision Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis, 7*(1), 10. <https://doi.org/10.14710/jab.v7i1.22569>