

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nia Ervina Sekar Arum and M. Kes Dr. Maspiyah, "Strategi Pemasaran Perawatan Kecantikan (Body Spa dan Facial) Di Noura Salon Surabaya," *e-Journal*, vol. Vol. 04 No. 03, pp. 51-56, Oktober 2015.
- [2] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 12th ed. Jakarta: Erlangga, 2012.
- [3] Hasan Ali, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Centre For Academic Publishing Service), 2013.
- [4] A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amara Books, 2013.
- [5] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia, 2011.
- [6] Karsono, *Pemikiran-Pemikiran dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI, 2008.
- [7] Muhammad Habibullah and Sisca Eka Fitria, "Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bisnis Clothing P-Clothes)," *e-Proceeding of Management*, vol. 4, no. 3, p. 2519, Desember 2017.
- [8] Dina Wahyuni, Stevani, and Dwindi Dahren Lovelly, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Kecantikan Rin Salon Di Kota Padang," 2017.
- [9] Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik*, Edisi-II ed. Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2012.
- [10] P. Kotler and Keller, *Marketing Management*, 14th ed. Pearson Prentice Hall: Global Edition, 2012.
- [11] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- [12] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2013.
- [13] R. Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- [14] Daryanto, *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa, 2011.
- [15] John C. Mowen and Michael Minor, *Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh*

- Dwi Kartika Yahya*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- [16] Jill Griffin, *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2010.
- [17] Thamrin Abdullah and Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raha Grafindo Persada, 2014.
- [18] Limakrisna and Nanda Susilo, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amitra Wacana Media, 2012.
- [19] Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2012.
- [20] T. Soedjas, *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, Cetakan pertama ed. Jakarta: PT. Buku Seru, 2014.
- [21] Lupiyoadi R., *Manajemen Pemasaran Jasa*, 3rd ed. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [22] Salamaton Asakdiyah, "Analisis Pembentukan Trust Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan toko Swalayan," 2010.
- [23] Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen : Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabet, 2017.
- [24] Zulganef, *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- [25] J. G. Barnes, *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, II ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- [26] Yee Yin and T.M. Faziharudean, "Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia," *Journal of Electronic Banking Systems Faculty of Business and Accountancy*, 2010.
- [27] Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2012.
- [28] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014.
- [29] Susatyo Herlambang, *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran): Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2014.
- [30] R. D. A. Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2nd ed. Jakarta: Salemba

Empat, 2011.

- [31] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip - Prinsip Pemasaran*, 12th ed. Jakarta: Erlangga, 2016.
- [32] Etta Mamang Sangaji and Sopiah, *Perilaku Konsumen - Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013.
- [33] R. Freddy, *The Power Of Brands*, Cetakan ketiga ed. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- [34] Sandi, *Employee Engagement : Antecedent dan Konsekuensi : Studi pada Unit CS PT. Telkom Indonesia Semarang*, Skripsi Sarjana ed. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2011.
- [35] Redita Liga Ade Erwanda, Maria M Minarsih, and Muh. Mukeri Warso, "Pengaruh Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen SPBU 44 - 507 06 (Study Wilayah Kec. Argomulyo, Kel. Tegalrejo Kota Semarang)," *Journal Of Management*, no. ISSN : 2502-7689, Februari 2015.
- [36] Robby Dharma, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang," *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, vol. 6, no. ISSN : 2301-5268, pp. Hal. 349-359, Oktober 2017.
- [37] Aprilia Cahyaning Utami and Masreviastuti , "Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bebek Sinjay Bangkalan," *Jurnal Aplikasi Bisnis*, vol. Volume : 4 Nomor : 2, no. ISSN : 2407-3741, Desember 2018.
- [38] Jeremia Kolonio and Djurwati Soepeno, "Pengaruh Service Quality, Trust, dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada CV. Sarana Marine Fiberglass," *Jurnal EMBA*, vol. 7, no. ISSN : 2303-1174, pp. 831-840, Januari 2019.
- [39] Billy C. Roring, Peggy A. Mekel, and Agus Supandi Soegoto, "Pencitraan Merk, Penetapan Harga dan Inovasi Produk Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Membeli Mobil Toyota Avanza Di Kota Manado," *Jurnal*

EMBA, vol. 2, no. ISSN : 2303-1174, pp. 1225-1236, September 2014.

[40] Siti Nurjanah, "Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pelanggan Di Alfamart Jakarta Barat," *Jurnal AKRAB JUARA*, vol. Vol. 4 No. 1, pp. 109-123, Februari 2019.

[41] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

[42] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan (Research & Development)*. Bandung: Alfabeta, 2015.

