

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kargo, “Ekspedisi Muatan Kapal Laut” *Berita Logistik dan Transportasi Indonesia*, 12 September 2017. [Online].  
Tersedia: <https://www.kargo.co.id/artikel/ekspedisi-muatan-kapal-laut/>  
[Diakses 15 Desember 2017]
- [2] Hartono, L., “Definisi dan Pengertian Loyalitas Pelanggan” *Go Marketing Strategic*, 7 Juni 2016. [Online].  
Tersedia: <https://www.gomarketingstrategic.com/2016/06/definisi-dan-pengertian-loyalitas.html> [Diakses 15 Desember 2017]
- [3] Sora, N., “Pengertian Promosi dan Tujuannya Secara Jelas” *IPengertian Apapun*, 12 Mei 2015. [Online]  
Tersedia: <http://www.pengertianku.net/2015/12/pengertian-promosi-dan-tujuannya.html> [Diakses 15 Desember 2017]
- [4] Kadir, A. Anderson, Erin dan Oliver, R. 1987. “Perspectives on Behavior Based Versus Outcome-Based Salesforce Control Systems”. *Journal of Marketing*, 51 (October) p. 76-88. Manajemen Pemasaran Jasa oleh Abd. Rahman Kadir
- [5] Hidayat, R., “Pengertian Harga, Fungsi dan Macam-macam Harga” *Kitapunya*, 8 Januari 2016. [Online]  
Tersedia: <https://www.kitapunya.net/2016/01/pengertian-harga-fungsi-dan-macam-macam.html> [Diakses 15 Desember 2017]
- [6] Gozali, A. *Teori dan Praktik Pemasaran Barang dan Jasa*
- [7] Purnama, L. *Strategi Marketing Plan Paduan Lengkap dan Praktis Menyusun Rencana Pemasaran yang Strategis dan Efektif*.
- [8] Sangadji, Mamang, E. dan Sopiah. 2013. *Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Edisi Pertama. Yogyakarta: CV Andi
- [9] Kotler, P. dan Keller, K. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid-2 Edisi-13. Jakarta: Erlangga
- [10] Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI

- [11] Kotler, P. dan Keller, K. 2012. *Marketing Management*, Edisi ke Empat Belas. Jakarta: Erlangga
- [12] Hasan, A. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta, PT Indeks
- [13] Sumarwan, U., Puspawati, H., Hariadi, A., Ali, M., Gazali, M., Hartono, S., dan Farina, T. 2013. *Riset Pemasaran dan Konsumen: Seri 3 : Anova, Ancova, Regresi dan Structural Equation Modeling serta Kajian: Posisi Produk, Ekuitas Merek, Konsep Diri, Loyalitas Toko, Sikap dan Preferensi, Strategi Harga, dan Keluhan Pelanggan*. Bogor: IPB Press
- [14] Alma, B. 2016, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi ke dua belas, Bandung : Alfabeta.
- [15] Tjiptono, F., Ferry dan Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*, Edisi Kedua. Yogyakarta; CV Andi Offset
- [16] Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Edisi Pertama. Yogyakarta: CV Andi Offset
- [17] Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [18] Beneke, J., Flynn, R., Greig T., and Mukaiwa, M. 2013. *The Influence of Perceived Product Quality, Relative Price and Risk on Customer Value and Willingness to Buy; A Study of Private Label Merchandise*. *Journal of Product & Brand Management*. Vol. 22 No. 3, pp. 218-228
- [19] Lin, Y., and Su, H. 2003. *Strategic Analysis of Customer Relationship Management a Field Study on Hotel Enterprises*. *Total Quality Management & Business Excellence*. Vol. 14 No. 6, pp. 715-731.
- [20] Sangadji, E. dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian – Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Edisi pertama, Yogyakarta: ANDI.
- [21] Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keenam: Alfabeta.
- [22] Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi Keempat, Yogyakarta: Erlangga.
- [23] Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Cetakan Ketujuh, Semarang: Universitas Diponegoro.

- [24] Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi, Alih Bahas Dwi Kartini. Jakarta: Erlangga.
- [25] Anggia, R. T., Kawet, L., dan Ogi, I. 2015. *Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post*. Jurnal EMBA. Vol. 3, No. 2, Hal. 1041-1050, Juni 2015.
- [26] Pongoh, E. M., *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 1, No. 4, Hal. 86-94, Desember 2013.
- [27] Abdullah dan Rizan, M., *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Alakasa Extrusindo*. Jurnal Manajerial. Vol. 9, No. 2, Hal 47-56, November 2015.
- [28] Marina, S., Darmawati, A., dan Setiawan, I., *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog). Vol. 01, No. 2, Juli 2014.
- [29] Effendy, H. Faries dan Budiyanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Dealer Motor Honda di Surabaya)*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 6, No. 2, Februari 2017.
- [30] Hadiyati, E., *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos lawing)*. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. Vol. 2, No. 2, Juli-Desember 2010.
- [31] Marina, S., Darnawati, A., dan Setiawan, I., *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines*. Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog). Vol. 01, No. 02, Juli 2004.
- [32] Christian, M. dan Nuari, V., *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus: Belanja Online Bhinneka.com*. Jurnal Siasat Bisnis. Vol. 20, No. 1, Januari 2016.