

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliyah, N. P. dan Sunarti (2018). Analisis Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Volume: 55 no: 1 hal: 224.*
- Astuti, L. (2015). Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Skripsi Sarjana Ekonomi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Faiz, M.A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Berbelanja Online di olx.co.id. *Skripsi Sarjana Manajemen*. Program Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanti, E.B. (2018). Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM. *Skripsi Sarjana Ekonomi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ikhprastyo, A.R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di Mister Geprek Bandar Lampung. *Skripsi Sarjana Pendidikan*. Program

Sarjana Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Bandar Lampung:
Universitas Lampung.

Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.

Kotler, P. dan Keller, K.L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.

Krisdayanti, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. *Skripsi Sarjana Ekonomi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah.

Machali, I. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI).

Munandar, D. (2016). *Relationship Marketing Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Ekuilibria.

Munandar, D. (2016). *Relationship Marketing Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta. Ekuilibria.

Pureklolong, F. (2017). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus pada Sipink Tatto Studio Yogyakarta. *Skripsi Sarjana Ekonomi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

Rani, S.D. (2016). Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Komunitas Honda

Mobilio Region Lampung). *Skripsi Sarjana Administrasi Bisnis*. Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Riduwan. (2015). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Santosa, H. (2017). Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan. *JOM FISIP* Volume: 4 no:2 hal: 4.

Saputra, Y. (2017). Pengaruh Dimensi *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Retention* pada Tiwana Musik Studio di Bandar Lampung. *Skripsi Sarjana Ekonomi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Setyowati, E.D. (2017). Analisis Customer Relationship Marketing Oleh Divisi Marketing di KSPPS Tekun Sahabat Mandiri Cabang Karanggede. *Skripsi Diploma III*. Program Diploma Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Salatiga: Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press.

Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Triatmono (2013). Data Penjualan Motor Tahun 2005 – 2018. 11 Juli 2018. <http://triatmono.info/data-penjualan-tahun-2012/data-penjualan-motor-tahun-2005/>. Visitasi: 19 April 2019.

Wulandari, D.F. (2017). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Air Minum Isi Ulang Depot Ishak Desa Lemo Bajo Kecamatan Wawolesea Kabupaten Konawe Utara. *Skripsi Sarjana Manajemen*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Kendari: Universitas Halu Oleo.