**DAFTAR PUSTAKA**

Akbar, I. (2020). Pengaruh Relationship Marketing dan Relationship Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Manajemen & Bisnis*, 82-97.

Ali A. H, M. W. (2013). Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Produk, Citra Merek, dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal Of Social and Politic*, 1-9.

Ali, H. (2013). *Marketing.* Yogyakarta: Media Pressdindo.

Batubara, S. (2019). Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Reza Motor Payambungan. *ESTUPRO*, 4(2).

Danang, S. (2012). *Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta: Buku Seru.

Donni Junni, P. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer.* Bandung: Alfabeta.

Fisk, P. (2007). *Marketing Genius.* Jakarta: PT Alex Media.

Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini.* Jakarta: Erlangga.

Helmi, S. (2011). *Bisnis Konsep dan Kasus.* Medan: USU Press.

Hidayat Rakhmad, D. d. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedi Di Palangkaraya). *Wawasan Manajemen*, Vol. 2 (237-249).

Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Bandung: Alfabetha.

Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu .* Bogor: Ghalia Indonesia.

Kotler, P. &. (2014). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Keempat Belas, Jilid 1.* Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. &. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1 dan 2 Edisi Kedua Belas.* Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 2.* Jakarta: Erlangga.

Kusmayadi. (2010). Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan STIE STAN Indonesia Mandiri. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 2 (1): 45-48.

Lin, N.-H. &.-C. (2013). Relationship Marketing's Impact on Relationship Quality and E-Loyalty. *Journal of e-Business*, 1-34.

Lovelock, C. d. (2011). *Pemasaran Jasa Persoektif Edisi 7.* Jakarta: Erlangga.

Maharani, Astri Dhiah. 2010. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Syariah Cabang Sembarang (skripsi).* Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.

Muhammad Teguh Nuryadin, E. L. (2020). Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Kalsel. *Jurnal INTEKNA*, Volume 20, No.2: 53-110.

Putri, T. (2017). Pengaruh Relationship Marketing dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jom Fisip*, 4(2), pp 1-10.

Samuel, H. (2012). Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, ISSN: 1907-253X Vol. 7 No. 1.

Sangian, L. M. (2015). Analisis Pengaruh Niai Pelanggan dan CRM Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Toko Taylor Manado. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.3, No.3: 268-285.

Setiawan, S. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa (Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya).* Bogor: IPB Press.

Siagan, H. d. (2014). Analisis Website Quality, Trust dan Loyalty Pelanggan Online Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, N0. 2: 55-61.

Situmorang, S. d. (2012). *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen dan Bisni.* Medan: USU Press.

Soemarso, E. D. (2011). Analisis Moment of Truth dalam Membangun Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah TAPLUS BNI Cabang Undip Tembalang-Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Volume X, No.3, Halaman 283-316.

Sudarti, K. (2013). Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Reputasi Merek, Kepuasan Nasabah, dan Kualitas Pelayanan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing . *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 27, Hal 48-65.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, U. d. (2013). *Riset Pemasaran dan Konsumen, Panduan Riset dan Kajian: Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas, dan Persepsi Risiko.* Bogor: IPB Press.

Suparmi and Handoko, K. (2018). Pemgaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 7(1), pp. 102-112.

Tjiptono F, C. d. (2008). *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono F, C. d. (2012). *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: Andi Offset.

Veronica S, N. d. (2008). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5ASEC Surabaya. *jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol 4. (45-57) .

Zena, P. A. (2012). The Study of Relationship among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *ASEAN Marketing Journal*, 4(1), pp. 37-46.

Zulian, Y. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa Vol. Edisis Pertama.* Yogyakarta: EKONISIA.