

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. A. S., & Priansah, P. (2019). Marketing Communication Strategy To Improve Tourism Potential. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 2(4), 160–166.
- Arta J, I. . (2018). Relationship Marketing, Power dan Loyalitas pada Hubungan Bisnis antara Pemasok dengan Peritel. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 2(3), 146–159.
- Azmi Khairil. (2017). Pengaruh Brand terhadap Loyalitas Debitur Bank Mega Syariah Batu Sangkar. *Jurnal EKOBISTEK*, 6(2), 263–273.
- Bilgah. (2019). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Fast Food Indonesia Tbk KFC Cabang Ramayana cibubur Jakarta Timur. *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 19(2), 231–236.
- Damayanti, C., & Wahyono. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4(3), 236–251.
- Fian, J. Al, & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6), 1–18.
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S., & Baharun, R. (2016). The Relationship of Customer Perceived Risk and Customer Satisfaction. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. <https://doi.org/10.5901/mjss.2016.v7n1s1p161>
- Hadyan, Z. (Fakultas E. dan B. U. D. N. (2017). Pengaruh Customer Relationship Marketing, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Natasha Skin Care di Kudus). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 58(12), 7250–7257.
- Husnain, M., & Akhtar, M. W. (2016). Relationship Marketing and Customer

Loyalty : Evidence from Banking Sector in Pakistan  
Relationship Marketing and Customer Loyalty Evidence from Banking Sector in Pakistan. *Global Journal of Management And ...*

Indrayani, T. irfa, & Indrayani, T. irfa. (2016). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom), Tbk Kandatel Sumbar. *Jurnal Benefita*. <https://doi.org/10.22216/jbe.v1i2.1123>

Irwandi, & Chotim, E. R. (2017). Analisis Konflik Antara Masyarakat, Pemerintah dan Swasta (Studi Kasus di Dusun Sungai Samak, Desa Sungai Samak, Kecamatan Badau, Kabupaten Belitung). *JISPO*, 7(2), 24–42.

Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (12th ed.). PT. Indeks.

Kurriwati, N., Ekonomi, D. F., & Trunojoyo, U. (2017). *Membangun loyalitas konsumen melalui relationship marketing*. 299–321.

Kusniadji, S. (2016). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Kegiatan Pemasaran Produk Customer Goods (Studi Kasus pada PT Expand Berlian Mulia Di Semarang). *Jurnal Komunikasi*, 8(1), 83–98.

Laely, N. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *Ilmu Ekonomi & Manajemen*.

Laila, A., & Triyonowati. (2017). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT JNE Surabaya Anzil. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(6), 1–17.

Napitupulu, L. A. B. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional, Motivasi dan Kompetensi terhadap Kinerja Manajerial pada Rumah Sakit Swasta di Kota Pekanbaru. *JOM Fekon*, 4(1), 338–352.

Octavia Widjaja, C. (2016). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Customer Loyalty dan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada PT. Fuboru Indonesia di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.

<https://doi.org/10.9744/pemasaran.10.2.52-58>

- Ogi, F. D. S. M. I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Patandianan, Y., Patwayati, & Nasrul. (2019). Pengaruh Pemasaran Hubungan terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, 3(1), 103–113.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90.
- Rufaidah, A., Anggraini, K., & Lestari, I. (2020). Komunikasi Interpersonal Karyawan pada Pelanggan Dalam Memberikan Service Excellent di PT Zoom & Watch Bintaro. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*.  
<https://doi.org/10.32493/skr.v7i2.7031>
- Safitri, Y. A. (2011). Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Konflik, dan Perannya Terhadap Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BANK BCA di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 1(2), 117–130.
- Sari, P. R. K. (2018). Relationship Marketing dan Suasana Kafe Dalam Mengoptimalkan Loyalitas Pelanggan OASE Coffee. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 3(2). <https://doi.org/10.37673/jebi.v3i2.34>
- Sastra, L. M., Sakti, D. P. B., & Furkon, L. . (2018). Analisa Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Segara Anak Kencana Cabang Mataram. *Jurnal Magister Manajemen UNRAM*, 7(2), 103–117.
- Singh, G., Singh, I., & Vij, S. (2017). Antecedents and Consequences of Customer Loyalty: A Conceptual Model. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(23), 237–251.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Triana, F., Suharyono, & Fanani, D. (2015). Relationship Marketing sebagai usaha mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 24(1), 1–10.

