

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2018.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- . *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Bachdar, Saviq. “Menganalisis Konsumsi Kosmetik Perempuan Millennials Indonesia”. *Marketeters X*, <http://marketeters.com/>, 24 Mei 2017, diakses pada 1 Maret 2019.
- Damayanti, Cintya dan Wahyono. “Pengaruh Kualitas Produk, *Brand Image* terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening”. *Jurnal Analisis Manajemen*, Vol. 4, No. 3.
- Danesh, Seiedeh Nasrin Saeid Ahmadi Nasab, dkk. “The Studi of Customer Satisfaction, Customer Trust and Switching Cost on Customer Retention in Malaysia Hypermarkets”. *International Journal of Business and Management*. April, 2012. Vol. 7.
- Dodi, Limas. *Metodologi Penelitian Berikut Teknik Penulisannya*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015.
- Engel, James F., et.al. *Consumer Behavior 8th Edition*. Orlando: The Dryden Press. 2010.
- Gaffar, Vanesha. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta. 2007.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: How To Earn It, How To Keep It*. Kentucky: Mc Graw Hill. 2002.
- Hardjanti, A. dan Dinna Amalia. “Pengaruh Customer Service Quality, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Trust dan Switching Barriers Terhadap Customer Retention”. *Jurnal Ekonomi*. 2014. Vol. 5.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Alfabeta. 2010.

- Idrus, Muhammad. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Erlangga. 2009.
- Jasfar, Farida. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat. 2012.
- Kerlinger. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Jakarta: Gadjah Mada University Press. 1990.
- Kotler, Philip dan Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. 2001.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga. 2009.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat. 2013.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2010.
- Marty, Y. "Airlines Customer retention in Indonesia 2015", *International Journal of Management Sciences and Business Research*, (2015), Vol. 2.
- Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Bagian Penelitian Fakultas Ekonomi UII. 1996.
- Minarti, S.N. dan W. Segoro. "The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trust in a Brand on Customer Loyalty – The Survey on Student as IM3 Use in Depok, Indonesia". *Journal of Social and Behavioral Sciences*. 2014. Vol. 143.
- Muhammad. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE. 2005.
- Nafi'ah, Aprilatul. "Analisis Hubungan *Customer Satisfaction*, *Customer Trust* dan *Customer Retention* Pada Pengguna Sabun Mandi LUX di Wilayah Ngawi". Skripsi: IAIN Surakarta, 2018.
- Nidyantri, Ni Made Marta, et.al. "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedela Jepang Edamame : Pendekatan *Structural Equation Modeling*". *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*. Januari, 2016. Vol. 5.

- Pahlevi, Rezah. "Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada *Green Product*". Skripsi: Universitas Bengkulu. 2014.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2006.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Priyanto, Dwi. *Belajar Praktis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS & Prediksi Pertanyaan Pendadaran Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Gava Media. 2012.
- . *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom. 2008.
- Purbayu. B.S dan Muliawan. H. *Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Jakarta: Erlangga. 2007.
- QS. Al-Ahqaaf [46]: 13.
- QS. Al-Anfaal [8]: 27.
- QS. Al-Fushshilat [41]: 30
- QS. Al-Insan [76]: 11-12.
- QS. Al-Maidah [5]: 35.
- Raharjo, Sahid. "Cara Mengatasi Masalah Autokorelasi Dengan Uji Run Test dalam SPSS". *SPSS Indonesia*. www.spssindonesia.com, Maret 2017, diakses pada tanggal 29 Juli 2019.
- Riduwan. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- Robbins, Stephen P. *Organizational Behavior Tenth Edition*. Terj. Benyamin Molan. Jakarta: Indeks. 2006.
- Sarwar, M.Z., Kashif S. Abbasi, dan Saleem Pervaiz. "The Effect of Customer Trust on Customer Loyalty and Customer Retention: A Moderating Role of Cause Related Marketing". *Global Journal of Management and Business Research*. 2012. Vol. 12.
- Sarwono, Jonathan. *Marketing Intelegence*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2011.
- Sevilla, C. G, dkk, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: UII Press, 1993), 87.

- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. *Metodologi Penelitian Survey*. Jakarta: Pustaka. 1990.
- Sitepu, Edy Piyanda. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan *Switching Cost* Terhadap Loyalitas Pelanggan Handphone Nokia N73”. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma. 2008.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- . *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2011.
- . *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Suharyadi dan Purwanto. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat. 2007.
- Sujarweni, Wiratna. *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Umum*. Yogyakarta: Ardana Media. 2007.
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16,0*. Jakarta: Prestasi Pustaka Karya. 2009.
- Suliyanto. *Ekonomi Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset. 2011.
- Sutisna. *Perilaku Pelanggan & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset. 2001.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset. 2014.
- . *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J & J Learning. 2010.
- . *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Trihendradi, C. *7 Langkah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS 21*. Yogyakarta: Andi Offset. 2009.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005.
- Wiratama, V. *Belajar Mudah SPSS*. Yogyakarta: Ardana Media, 2007.
- Zuraidah. *Statistik Deskriptif*. Kediri: STAIN Press. 2011.

<https://digilib.uin-suka.ac.id>, diakses pada tanggal 16 Maret 2019.

<https://digilib.unila.ac.id>, diakses pada tanggal 16 Maret 2019.

<https://eprints.ums.ac.id>, diakses pada tanggal 16 Maret 2019.

<https://jurnal.unmer.ac.id>, diakses pada tanggal 16 Maret 2019.

<https://repository.usd.ac.id>, diakses pada tanggal 16 Maret 2019

www.kemenperin.go.id, diakses pada 12 Maret 2019.

www.wikipedia.com, diakses pada 13 Maret 2019.

Observasi, di PP. Ar-Roudloh, 13 Maret 2019.

Wawancara dengan pengurus pondok pesantren Ar-Roudloh, di PP. Ar-Roudloh,
13 Maret 2019.