

## DAFTAR PUSTAKA

- Albizar, Ferry *et al.* 2013. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Mikro Pada Bank”, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, No. 2, Vol. 14.
- Anita. 2016. *Pengaruh Label Halal, Citra Merek Dan Persepsi Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Wardah Pada Konsumen Salon Wella Di Sungailiat*, Univ. Bangka Belitung.
- Anwar, Ali. 2009. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan Exsel*. Kediri: IAIT Press.
- Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi Febrina Rosinta. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Print ISSN: 0854-3844 / Online ISSN: 2355-7826*.
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Dewi, Ratna Yunita, Sri Yanthy Yosepha. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T Express, Fakultas Ekonomi, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma.
- Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, 164.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: ALFABETA.
- Gaffar. 2007. *Management and Marketing Public Relations*. Bandung: ALFABETA.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Edisi Terjemahan Indonesia, Diterjemahkan oleh Dr. Dwi Kartini Yahua. Jakarta: Erlangga.

- Gunawan, Linda Sesilya Kempa. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening di Toko Bintang Terang*. AGORA, Vol. 4 No. 1.
- Handayani, SB. 2013. “Analisa Loyalitas Pelanggan yang Dipengaruhi Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan”, *Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, No. 35.
- Hapsari, Diah Eka. 2016. *Analisis Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen (Studi kasus promosi melalui whatsapp dan BBM di rumah makan Ayam Penyet Suroboyo cabang kediri)*. IAIN Kediri.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* Cet.3. Bandung: Alfabeta.
- Lovelock, Christopher, dkk. 2009. *Manajemen Jasa – Perspekti Indonesia Jilid 2*, Terj. Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. Erlangga: Surabaya.
- Luthfi, Zhafiri. 2011. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs*, Vol 15.
- Mamang, Etta Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mazuki. 2006. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi UII.
- Misbahudin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muhammad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta:Rajawali Press.
- Prianto, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Priyatno, Dwi. 2018. *SPSS Panduan Mudah Olah Data bagi Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Riduwan. 2013. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2012. *Islamic Marketing Membangun dan Mengembangkan Bisnis dengan Praktik Marketing Rasulullah SAW*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Roring, Billy C. Dkk. 2014. “*Pencitraan Merek, Penetapan Harga dan Inovasi Produk Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen dalam Membeli Mobil Toyota Avanza di Kota Manado*”. *Jurnal EMBA*, Vol. 2.
- Sevilla, C. G, dkk. 1993. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: UII Press.
- Soehartono, Irawan. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto. 2007. *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sujarweni, Wiratman. 2008. *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: Ardana Media.
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS*. Jakarta: Prestasi Pustaka Karya.
- Sujianto, Eko. 2009. *Aplikasi Statistika dengan SPSS 16*. Jakarta: Prestasi Pustakarya.
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor:Ghalia Indonesia.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Susanti, Vivi. 2013. “*Kepercayaan Konsumen dalam Melakukan Pembelian Gadget Secara Online*”, *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, No. 01
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi. Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Usman, Husaini dan R. Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Pengantar Statistik Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Usman, Husaini. 1998. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wiratha, I Made. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.