

DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiee, Laith, and Nahla Al-Nazer. 2010. "Investigate the Impact of Relationship Marketing Orientation on Customer Loyalty: The Customer's Perspective." *International Journal of Marketing Studies* 2(1):155–74.
- Awati, Ciriendra, and Hartono Subagio. 2014. "Pengaruh Retail Mix Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Giordano Ciputra World Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 2(1):1–9.
- Bai, Feng, and Yafeng Qin. 2016. "The Implementation of Relationship Marketing and CRM : How to Become a Customer-Focused Organization." *Journal of Business & Economic Policy* 3(2):112–24.
- dephub.go.id. 2017. "Menhub : Transportasi Sudah Menjadi Kebutuhan Dasar Masyarakat." Retrieved April 14, 2020 (<http://dephub.go.id/post/read/menhub-transportasi-sudah-menjadi-kebutuhan-dasar-masyarakat?language=id>).
- Diza, Farah. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)." *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 4(1):109–19.
- Ghozali, Imam. 2006. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS."
- Griffin, Jill. 2005. "Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan." *Jakarta: Erlangga*.
- Kitapci, Olgun, Ibrahim Taylan Dortyol, Zührem Yaman, and Mustafa Gulmez. 2014. "The Paths from Service Quality Dimensions to Customer Loyalty An Application on Supermarket Customers."
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2009a. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. 13th ed. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2009b. "Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13." *Jakarta: Erlangga.*
- Lupiyoadi, Rambat, and A. Hamdani. 2006. "Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Pertama." *Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.*
- Mardikawati, Woro. 2016. "LOYALITAS PELANGGAN , MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)." 64–75.
- Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji, and Andriani Kusumawati. 2013. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei PadaTamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang." 6(2):1–9.
- Nugroho, AW; Sudaryanto, B. 2013. "Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang." *Diponegoro Journal of Management* 2(3):1–9.
- Osman, Zahir, Liana Mohamad, and Ratna Khuzaimah Mohamad. 2015. "An Empirical Study of Direct Relationship of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image on Customer Loyalty in Malaysian Commercial Banking Industry." *American Journal of Economics* 5(2):168–76.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis, Buku 2.* 4th ed. edited by R. Widyaningrum. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sembiring, I. 2014. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 15(1):84504.

- setkab.go.id. 2017. “Sekretariat Kabinet Republik Indonesia | Tahun 2017 Kita Genjot Sektor Pariwisata.” Retrieved April 21, 2020 (<https://setkab.go.id/tahun-2017-kita-genjot-sektor-pariwisata/>).
- Slamet, Riyanto, and Hatmawan Aglis Andhita. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tu, Yu-Te, and . Hsiao-Chien Chang. 2012. “Corporate Brand Image and Customer Satisfaction on Loyalty: An Empirical Study of Starbucks Coffee in Taiwan.” *Journal of Social and Development Sciences* 3(1):24–32.
- Umar, H. 2002. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa Untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen Dan Akuntansi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2014. “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Penerbangan Low Cost Carrier Factors Affecting Customer ’ s Satisfaction on Low Cost Carrier Flight.” *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* 01(02):127–38.
- Wungow, Richie. 2013. “KUALITAS LAYANAN, CITRA, NILAI DAN KEPUASAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HOTEL ROCK RAND MANADO.” 1(3):90–98.
- Yousapronpaiboon, Khanchitpol. 2014. “SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand.” *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 116:1088–95.