

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina,Nadia.dkk.2018. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan. Vol.64. No.1.2018
- Alexander,Danny.2014. Analisa Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) Dan Kepercayaan Merek (*Brand Trust*) Terhadap Loyalitas Merek (*Brand Loyalty*) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. Vol.2.No1.2014
- Amalia, Nida, dkk.2017. Pengaruh Implementasi *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Cabang Padangsidimpuan. Vol.3. No.2.2017
- Ananti Sutanto, Jeanne. 2008. Pengaruh Service Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Apartemen Di Kota Surabaya. *Majalah Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya* Tahun XVIII, No. 3.
- Artisti,Arsi.2014. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Merek, Loyalitas Merek dan Ekuitas Merek *Mie Instan* Indomie Di Surabaya. Vol.3. No.1.2014
- Blackstone, M. (2000), "Observation: Building Brand Equity by Managing The Brand Relationship," *Journal of Advertising Research*, Vol. 40, No. 6, pp. 101-105
- Diza,Farah.dkk.2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. FIF Grup Cabang Manado. Vol.4. No.1. 2016
- Husain, Herdiyanto.Madjid, Hartaty.2017. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Air Minum Kemasan Arindo Kota Kendari. Vol.6. No.1.2017
- Laurent, Felicia.2016. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan. Vol.4. No.2. 2016
- Marlina, Siti.2018. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Kepercayaan Merek, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario. Vol.18. No.1.2018
- Martini, Budi.2013. *Relationship Marketing, Customer Satisfaction, Customer Commitment Dan Customer Loyalty*. Vol.18. No.1.2013
- Muslikmah, Siti dkk. 2015. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Merek Pada Niat Berkunjung Kembali Hotel di Yogyakarta Vol.5. No.1: 64-77

- Puspit,Rita.dkk.2017. Pengaruh Faktor Sosial, Citra Merek, dan Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan Merek Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Telepon Seluler. Vol.1. No.1.2017
- Rahmawati, Evi.2015. Pengaruh *Costumer Engagement* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Merek Serta Dampaknya Pada Loyalitas Merek. Vol. 15.No. 2.2015
- Rizan, Muhamad, dkk.2012. Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* Terhadap *Brand Loyalty* Teh Botol Sosro. Vol. 4. No.1.2012
- Usvela, Efit. Qomariah, Nurul.dkk.2019. Pengaruh *Brand Image*, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Herballife*. Vol.5. No2.2019
- Widjaja, Oktavia.2016. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap *Customer Loyalty* Dan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* Pada PT. Fuboru Indonesia Di Surabaya. Vol.10. No.2.2016
- Wulandari, Siti.2017. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Asuransi Jiwa. Vol.6. No.9.2017
- Yuliati, Lili.2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. Vol.11.No2.2016
- Putra, Algamar.2017. Pengaruh Iklan dan Kepercayaan Merek terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Pada *Texas Chicken* Pekanbaru). Vol.4.No.1.2017
- Nasiti, Aridara.2019. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi *New Atlas* di Kota Semarang. Vol.8.No.1.2019
- Rahyuda, Ketut.dkk.2016. Pengaruh Pengalaman Membeli Produk *Fashion* terhadap Niat Membeli Kembali melalui Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan. Vol.10.No.1.2016
- Tingkir, Cindy.2014. Pengaruh Identitas Merek terhadap Loyalitas Merek melalui Citra Merek dan Kepercayaan Merek Toyota. Vol.8.No.2.2014
- Sudarwonto, Tri.2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya). Vol.8.No.2.2014
- Surya, Alfian.2018. Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kepercayaan Merek (*Brand Trust*) terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen *Smartphone Lenovo* di Daerah Istimewa Yogyakarta). Vol.3.No.1.2018
- Untarini, Nindia.2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel *JW Marriot* Surabaya. Vol.2.No.4.2014

Sukmawati, Ida.2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Air Manado.Vol.3.No.3.2015

Indrawati, Desi.2013. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar. Vol.7.No.2.2013

Chan, Syafruddin.2016. Pengaruh Kepercayaan Merek, Keakraban Merek dan Pengalaman Merek terhadap Keterikatan Merek pada Konsumen Sepeda Motor Yamaha di Banda Aceh. Vol.3No.2.2016

Wijayanto, Andi.2013. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Retensi Pelanggan melalui Kepuasan (Studi pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Angkatan 2009-2012 Pengguna Layanan Data *Smartfren*.Vol.3.No.2.2013

Putra, Dodi.2018. Pengaruh *Customer Relathionship Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (*The Effect of Relathionship Management and Service Quality on Customer Satisfaction*). Vol.3.No.1.2018

