

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikarini. 2003." *Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Serba Usaha Makmur Lestari Surakarta*". Skripsi: UNS
- Branti, Istariyani. 2002. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Sragen*". FE: UMS
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. Journal : Organizational Behavior And Human Decision Processes, 179-211.
- Ajzen, I. (2012). *Perceived behavioral control, self-efficacy, lotu control, and the theory of planned behavior*. Journal of Applied Social Psychology, 665-683.
- Ajzen, I., & Madden, T. J. (1986). *Prediction of Goal-Directed Behavior: Attitudes, Intentions, and Perceived Behavioral Control*. Journal of Experimental social Psychology, 453-474.
- Ajzen, I., & Sheikh, S. (2013). Action versus inaction : anticipated affect in the theory of planned behavior. Journal of Applied Social Psychology, 155-162.
- Ali Hasan, 2008, Marketing, Media Utama, Yogyakarta
- Andi, Asrullah, & Akbar. (2017). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Maxcell Kendari*. skripsi.
- Ardianto Elvinaro, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, 2010.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2006. Asmadi, A. (2004). *Data informasi diperoleh dari sampel bukan dari* , 20.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi. Coulsion, & Thomas. (2000). *Definisi public relation*.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana (2019). *Kepuasan pelanggan*. Yogyakarta. ANDI

- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Febrianawati, Y. (2018). *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS*, 17-23.
- Ghozali, Imam. 2014. *Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 22.0*. Semarang: Badan Penerbit-UNDIP.
- Hamdi, & Bahrudin. (2012). *Teknik Pengumpulan Data*, p.47-48.
- Helisia, K. (2017). "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*". skripsi.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. 2002. PT Elex Media Computindo : Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Kotler, Amstrong. 2004. *Dasar - Dasar Pemasaran*, Edisi Kesembilan, Jakarta: Gramedia
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip. 2001, *Marketing Manajement*, New York: Mc Graw Hill.
- Kracklauer, Mills, & Seifert. (2004). *Dimensi Customer Relationship Management Dimensi Customer Relationship Management*.
- Lusiah (2018). *Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta. Budi Utama
- McLeod Jr, Raymod dan George P Schell. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Edisi 10*. Jakarta : Salemba Empat
- Nandya Ayu Putri, Zainul Arifin, Wilopo, 2016, *Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Switching barriers terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada Loyalitneuas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya tahun 2014/2015 Pengguna Smartphone Samsung)*, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 32 No. 1 Maret 2016*.
- Parvatiyar, & Sheth. (2001). *Dimensi Customer Relationship Management Dimensi Customer Relationship Management*.
- Puput, D. (2011). *Hubungan pelayanan customer service terhadap loyalitas pelanggan*. skripsi.

- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, A., 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi-2, Salemba Empat, Jakarta.
- Ruslan, Rusadi. 2004. *Manajemen Public Realtions dan Media Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.
- Irawan Soehartono.(2000). *Metode Penelitian Social*.Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiharto, & Sijinjak. (2006). *Pengujian Prosedural*.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan et al. (2007, Oktober).Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Online. *Jurnal Manajemen dan Agribisnis*, Vol. 4 No. 2.
- Swift. (2001). *Dimensi Customer Relationship Management Dimensi Customer Relationship Management* .
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: BPFE.
- Trisdayana, A., Alit, S., & Ida, B. S. (2018). *PENGARUH SIKAP DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP NIAT BELI*. Bali,Indonesia:
<https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i03.p012>.
- Unardjan. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Unika Atmajaya.
- Widodo, T. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*.Solo:UNS Press.
- Winardi, 2002. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: PT.Grafindo Persada
- Yunitarini, Rika, dkk. "*Implementasi Perangkat Lunak Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) dengan Metode Framework of Dynamic CRM*". *Jurnal EECCIS*. Vol. 6, No. 1, 2012.