

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E. (2016). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Simbiosis Rekatama Media.
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design, Qualitatives, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (Fourth Edition)*. SAGE Publications, Inc.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Pelajar.
- Djaslim, S. (2001). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Lindakarya.
- Efendy, O. U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek Komunikasi*. Citra Aditya Bakti.
- Fatona, S. (2010). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Dan Relevansinya Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1), 41–46. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/viewFile/2448/2501>
- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty: How To Earn it, How Keep It*. McGraw-Hill.
- Hamidi. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. UMM Press.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan (Cetakan Ke)*. CAPS.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran Jasa*. Erlangga.
- Kennedy, J. E., & Soemanagara, R. D. (2006). *Marketing Communication – Taktik dan Strategi*. PT Buana Ilmu Populer.
- Komariah, A., & Satori, D. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran (13 ed.)*. Rajawali.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1 (Terj. Molan Benyamin (ed.))*. PT Indeks.
- Krisna, E., & Winduwati, S. (2021). Strategi Komunikasi Lembaga Bimbingan Belajar Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Bimbel Timothy's, Cengkareng, Jakarta Barat). *Prologia*, 5(2), 313. <https://doi.org/10.24912/pr.v5i2.10200>

- Lilawangsa, N. A., & Triyono, A. (2022). *Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu PT. Rumawan Pusaka Negeri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Listyawati, I. H. (2013). IMPLEMENTASI RELATIONSHIP MARKETING SEBAGAI STRATEGI MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi; Vol 1 No 2 (2013): Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi - Februari, 1(2)*, 25–32. <http://jurnal.amaypk.ac.id/index.php/jbma/article/view?path=>
- Mardalis, A. (2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. *BENEFIT: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 9(2)*, 111–119.
- Marrus, S. K. (2002). *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Rajawali Press. McQuail, D. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory*. SAGE Publications, Ltd.
- Miranda K, T. A., & Firdaus, M. (2017). Strategi Komunikasi Pemasaran Batam Elektronik dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, 4(2)*, 1–14.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mutia, A., & Lubis, E. E. (2015). Strategi Komunikasi Pemasaran Dian Pelangi Cabang Pekanbaru dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, 2(2)*, 1–15.
- Nawawi, H. H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif* (Cetakan ke). Gadjah Mada University Press.
- Nurhidayati, M., & Cahyani, N. K. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel pada Nasabah BSI KCP Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance, 1(2)*, 146–157. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i2.3527>
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Palilati, A. (2004). PENGARUH TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PERBANKAN DI WILAYAH ETNIK BUGIS. *Jurnal Analisis, 1(2)*.
- Poerwandari. (2013). *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. LPSP3 UI.

- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. CV. Pustaka Setia.
- Purwadi, W. S., & Maryani, A. (2018). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Shafira. *Prosiding Manajemen Komunikasi*, 4(2), 463–467.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1). <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Rakhmat, J. (2004). *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. PT Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, R. (2002). *Kiat dan Strategi Public Relations*. Raja Grafindo Persada.
- Salim, A. (2001). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Tiara Wacana.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Penerbit Andi.
- Sari, A. P. (2020). *Penilaian Kualitas Layanan Shopee Paylater Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)*. POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA.
- Shaputri, D. A., & Abdurrahman, M. S. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Pada Cafe Coffee Di Bandung (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Morning Glory Coffee). *eProceedings of Management*, 6(3), 6775–6786.
- Shimp, T. A. (2003). *Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Jilid I*. Erlangga.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2001). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- Soewadji, J. (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Suprpto, T. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. CAPS.
- Susilo, D., Putranto, T. D., & Navarro, C. J. S. (2021). 9 Performance of Indonesian Ministry of Health in Overcoming Hoax About Vaccination Amid the COVID-19 Pandemic on Social

Media. *Nyimak: Journal of Communication*, 5(1), 151.

<https://doi.org/10.31000/nyimak.v5i1.4100>

Sutopo. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

UNS.

Suwandi, S., Sularso, A., & Suroso, I. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN POSEKSPRES DI KANTOR POS BONDOWOSO DAN SITUBONDO. *Jurnal Ekonomi*

Akuntansi dan Manajemen, 14(1), 68–88. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1591>

Syabedra, D., & Rosilawati, Y. (2021). Strategi Komunikasi Pemasaran PT Nasional Tinta Mas Yogyakarta dalam Mencapai Target Penjualan Majalah Sahabat Guru Tahun 2020. *Prosiding UMY Grace*, 2(1).

Yin, R. K. (2003). *Studi Kasus, Desain, dan Metode*. PT Grafindo Persada.

Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods* (4th ed.). SAGE Publications, Inc.