

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal dan Purbawanto, Sugeng. (2015). Pemahaman Siswa Terhadap Pemanfaatan Media Pembelajaran Berbasis Livewire Pada Mata Pelajaran Teknik Listrik Kelas X Jurusan Audio Video Di SMK Negeri 4 Semarang. *Edu ElektriKa Journal*. Jurusan Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Semarang, Indonesia.
- Afifah, Rosi Nur (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Cabang Semarang. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Alina, S., Nst, P., Studi, P., Administrasi, I., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Utara, U. S. (2020). *Pengaruh Persepsi Customer Bonding Terhadap*.
- Ashari, Dhevina Dwi dan Wijaksana, Tri Indra (2016). Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada CV. Berkah Mandiri Surakarta Jawa Tengah). *eProceedings of Management*. Prodi S1 Administrasi Bisnis , Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom. Vol. 3 No. 3.
- Astuti, S. I., Arso, S. P., & Wigati, P. A. (2015). 濟無No Title No Title No Title. *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang*, 3(3), 103–111.
- At, H., Woloan, P. T., Perkasa, P., & Tumbuan, W. J. F. A. (2018). Analisis Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Kayu Manado Pada Pt. Woloan Permai Perkasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1618–1627. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20321>
- Aulia, Fariza. (2014). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Alfamidi Malang). Lampiran Kuesioner Penelitian. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Azizah, L. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang Banyu Biru. *Jurnal Manajemen*, 1(2), 9. <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i2.25>
- Damri. (2018). *Pengaruh Strategi Customer Bonding Terhadap Loyalitas Nasabah*

- PT. Bank Negara Indonesia (Persero) tbk (Studi pada Nasabah Taplus Bisnis Kantor Cabang Pekanbaru). XII(80), 1–15.*
- Dharmmesta, Basu Swastha. (1999). *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*. Universitas Gadjah Mada.
- Firmansyah, Farid dan Haryanto, Rudy. (2017). *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Duta Media Publishing.
- Gaurav, K. (2008). Impact of Relationship Marketing Strategy on Customer Loyalty. *ICFAI Journal of Management Research*, 7(11), 7–21. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=35765715&site=ehost-live>
- Haryanto, Jony Oktavian. (2017) *Beyond Marketing Growth & Sustainability*. PT. Gramedia . Jakarta.
- Heriyanto, Andreas Rizcky. (2017). Hubungan Brand Trust Dan Brand Loyalty Untuk Produk Whiskas Di Toko Budi PetShop Karawang. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan.
- Irawan, Handi. (2002) *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan: Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*. PT Elex Media Komputindo.
- Kipu, M. S. (2013). Pemasaran Relasional Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Matahari Departement Store Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 357–364. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.1834>
- Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelangan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64.
- Mizana, Meyrina Nur. (2010). Pengaruh Customer Bonding Terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari Club Card (MCC) Di Matahari Departement Store Java Mall Semarang. Skripsi. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.
- Mulyadi. (2007). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat.
- Mustika, Novia. (2016). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Etika Bisnis Islam. Skripsi.

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampung.

- Mutiawati, Cut. Suryani, Fitrika Mita. Anggraini, Renni dan Azmeri. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkatan Umum Jalan Raya*. Deepublish. Sleman.
- Nurhakim, Tifani., Ak, Dudi Pratomo, SET., M. (2015). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya). *e-Proceeding of Management. Prodi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom*. Vol. 2 No. 3.
- Pongoh, Melysa Elisabeth. (2013). *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol. 1 No. 4.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Setiawan, Supriadi. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Kampus IPB Taman Kencana Bogor.
- Shimogaki, Kazuo. (1993). *Kiri Islam, Antara Modernisme dan Postmodernisme*. *LKiS* Yogyakarta.
- Sholikhah, Amirotnun. (2016). *Statistik Deskriptif dalam Penelitian Kualitatif*. *Jurnal Dakwah dan Komunikasi*. Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto, Vol. 10 No. 2.
- Sidik, Feni Mariana. (2018). *Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Tingkat Penjualan Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Studi Pada Klinik Natasha Skin Center Enggal Bandar Lampung)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Siregar, N., & Hakim, F. (2017). Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 8(2), 87–96.
- Sisca., Simanjuntak, Mariana., Sudarso, Andriasan., Grace, Ernest., Sahir, Syafrida Hafni., Putri, Dini Mustika Buana., Rosdiana., Ningtyas, Candra Puspita., Hasyim., Muliatie, Yurilla Endah. (2021). *Pemasaran Dasar Dan Konsep*. Yayasan Kita Menulis.

- Taufiq, Muhammad Izzuddin. (2006). *Panduan Lengkap & Praktis Psikologi Islam*. Darus Salam, Kairo. Gema Insani.
- Ulfah, M., & Afriasih, C. (2011). Analisis Penerapan Strategi Customer Bonding Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Member The Face Shop PVJ Bandung. *Analisis Penerapan Strategi Customer Bonding Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Member the Face Shop Pvj Bandung*, 1–18.
- Vishwakarma, Pankaj., Mukherjee, Srabanti., Datta, Biplab. (2020) Travelers' Intention to Adopt Virtual Reality: A Consumer Value Perspective. *Journal of Destination Marketing & Management*. Vinod Gupta School of Management, Indian Institute of Technology Kharagpur, Kharagpur, 721302, India.
- Weenas, Jackson R.S. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. Vol. 1 No. 4.
- Wirapraja, Alexander., Sudarso, Andriasan., Tojiri, Mardia Moch. Yusuf., Simarmata, Hengki Mangiring Parulian., Permadi, Sulasih Lalu Adi., Purba, Bonaraja., Lie, Diena Dwidienawati Tjiptadi Darwin., Fajrillah., Manullang, Sardjana Orba. (2021). *Manajemen Pemasaran Perusahaan*. Yayasan Kita Menulis.