

DAFTAR PUSTAKA

- Ajisusilo. 2015. *Pengaruh Kepercayaan Tenaga Penjual dan Kepercayaan Merek Terhadap Niat Beli Konsumen (Studi pada Konsumen Kosmetik PIXY di Purworejo)*.
- Amannudin, AA. 2017. *Pengaruh Atribut Produk dan Iklan Sosial Media Terhadap Keputusan Pembelian Produk Doop Bag (Studi Kasus pada Produk Doop Bag)*. Skripsi Fakultas Bisnis dan Manajemen. Universitas Widyatama: Bandung.
- Anwar. 2012. "Loyalitas Pelanggan". (On-line), sumber <http://chanwr93.blogspot.com/2012/10/loyalitas-pelanggan.html> (10 November 2019).
- Arditto, et als. 2019. "How does Customer Perception of Salespeople Influence the Relationship? A Study in an Emerging Economy". *Journal of Retailing and Customer Services* (2019) 1-11.
- Ariani, Maulida. 2018. *Pengaruh Variasi Produk terhadap Pembelian Ulang pada Cafe Vin'Z Ice Cream di Kota Samarinda*. E-Journal Administrasi Bisnis, Volume 6, Nomor 1, 2018 : 278 - 287.
- David, Fred R. dan David, Forest R., 2016. *Manajemen Strategik: Suatu Pendekatan Keunggulan Bersaing – Konsep Edisi 15*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Efendi, Wisnu D. 2018. *Pengaruh Variasi Produk, Kemasan dan Iklan terhadap Keputusan Pembelian Ice Cream Campina di Mini Market Wilayah Kota Kediri*. Simki-Economic Vol.02 No.2 Tahun 2018 ISSN : 2599 – 0748. Artikel Skripsi Fakultas Manajemen-Ekonomi. Universitas Nusantara PGRI: Kediri.
- Elrado H, dkk., 2014. *Pengaruh Kuallitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas (Survey pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 15 No.2 Oktober 2014.
- Ewintri. "Keuntungan Memiliki Pelanggan yang Loyal". (On-line), sumber <http://ewintribengkulu.blogspot.com/2012/11/keuntungan-memiliki-pelanggan-yang-loyal.html> (12 November 2019).
- Frf. 2016. "Jenis-jenis Loyalitas". (On-line), sumber <http://mangihot.blogspot.com/2016/10/jenis-jenis-loyalitas.html> (10 November 2019).

- Ghaisani, Annisa. 2017. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Xtrans Travel Bandung (Survey pada Konsumen Xtrans Travel Last Minute Point Bandung)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pasundan: Bandung.
- Giovani. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Swalayan Pamella 7 Yogyakarta*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta.
- Handayani. 2013. *Analisa Loyalitas Pelanggan yang Dipengaruhi Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di PT Spectra Advertising)*. Jurnal Ekonomi – Manajemen – Akuntansi No.35/th.XX/Oktober 2013.
- Hasyasin, Yuana N. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Survei pada Konsumen Yellow Truck Kafe Bandung)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pasundan: Bandung.
- Herliyansyah, Riny. 2018. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Go-Jek di Sleman)*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia: Yogyakarta.
- Hidayatullah, Syarif. 2013. *Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan IM3 di Kalangan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang*. Skripsi Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim: Malang.
- Ika, Nuruni. 2008. *Pengaruh Kepuasan terhadap Kesetiaan dan Business Builders Wiraniaga Multilevel Marketing Oriflame Surabaya*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis Vol.8 No.2 September 2008.
- Putri dan Widiyanto. 2015. *Anteseden Minat Loyalitas, Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kemenarikan Produk dan Kecepatan Tanggapan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya terhadap Minat Loyalitas (Studi Kasus pada Takoyani 48 Semarang)*. Diponegoro Journal of Management Volume 4, Nomor 2, Tahun 2015, Halaman 1-13.
- Katherine Utama. 2018. "Customer Retention". (On-line), sumber <http://bbs.binus.ac.id/international-marketing/2018/08/customer-retention/> (9 Oktober 2019).
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas Jilid 1*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

- _____. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas Jilid 2*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kumpulan Ilmu Ekonomi dan Bisnis. “Karakteristik Tenaga Penjual”. (On-line), sumber <https://www.ilmu-ekonomi-id.com/2017/04/8-karakteristik-penjual.html> (15 November 2019).
- Lestari. 2018. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Volume. 10, No.2, Agustus 2018, pp. 179-187.
- Murali, et als. 2016. *Modelling and Investigating the Relationship of After Sales Service Quality with Customer Satisfaction, Retention and Loyalty – A Case Study of Home Appliances Business*. Journal of Retailing and Consumer Services 30 (2016) 67-83.
- Nasroni, Slamet. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen PT.POS Indonesia Cabang Brebes*.
- Nisak, Cholifatun. 2016. *Pengaruh Harga, Keragaman Model Produk, Kualitas Informasi dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Online pada Toko Tas Online Sabilla Store Surakarta*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016.
- Nurrahman, Indra. 2016. *Pengaruh Variasi Produk terhadap Keputusan pembelian (Studi pada Pembeli Smartphone Nokia Series X di BEC Bandung*. Journal of Business Management and Entrepreneurship Education Volume 1, Number 1, April 2016, hal 54-63.
- Octa, Agus. 2019. “Salesmanship #2: Kepribadian Sales Executive yang Sukses (untuk Salesman Pemula)”. (On-line), sumber <https://distribusipemasaran.com/salesmanship-2-kepribadian-sales-executive-yang-sukses/>. (12 November 2019).
- Panjaitan, Januar E. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen Vol.11 No.2, September 2016.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rismiati, Catur dan Suratno, Ig Bondan., 2001. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Rohmawati, Zunita. 2018. *Kualitas, Harga dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan*. JRE: Jurnal Riset Entrepreneurship-Volume 1 Nomor 2 , Agustus 2018; 19-29.

- Sari, DR. 2015. *Pengaruh Promosi Terhadap Produktivitas dalam Penjualan Mobil pada PT. Astra Internasional Daihatsu Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam*. Skripsi Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau: Pekanbaru.
- Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Revisi*. Penerbit Kencana, Jakarta.
- Siwalima, Adam. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Baby Putri di Bambu Kuning Trade Center Bandar Lampung*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Lampung: Bandar Lampung.
- Stanton, William J. 1996. *Prinsip Pemasaran Edisi Ketujuh Jilid 2*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Susepti, dkk., 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.50 No.5 September 2017.
- Suwardi. 2019. *Peran Mediasi Pengakuan Komunitas Desa Yang Berintegritas Atas Kekuatan Pengaruh Sinergi Finansial Dan Sinergi Operasional Terhadap Keunggulan Kinerja Keuangan Bank*. Penerbit Yoga Pratama, Semarang.
- Swastha, Basu. 2018. *Manajemen Penjualan edisi 3*. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2014. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier (Factors Affecting Customer's Satisfaction on Low Cost Carrier Flight)*. Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik (JMTransLog) – Vol. 01 No. 02, Juli 2014.
- Veno dan Subagio. 2013. *Analisa Pengaruh Kepercayaan terhadap Tenaga Penjual (Trust in Employee), dan Kepercayaan terhadap Merek (Trust in Brand) terhadap Niat Beli (Purchase Intention) Konsumen pada Bernini Furniture di Surabaya, dan Semarang*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.1, No.2, (2013) 1-12.
- Widharta dan Sugiharto. 2013. *Penyusunan Strategi dan Sistem Penjualan dalam Rangka Meningkatkan Penjualan Toko DAMAI*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.2, No.1, (2013) 1-15.