

DAFTAR PUSTAKA

- A. Usmara, *Strategi baru Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Asmara Books, 2003)
- Azwar Syaifuddin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2002)
- Harnoto, “Strategi Kepuasan Pelanggan dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan”, jurnal *Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, (April 2014) – 13 mei 2017
- Heri Sudarsono, *Ekonomi Islam, Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: EKONISIA 2002)
- Kotler phillip, *Manajemen Pemasaran jilid 1*, (Jakarta: PT.Indeks, 2004)
- Kotler Phillip dan Kevin L. Keller, *Manajemen Pemasaran jilid 1*, (Jakarta: Erlangga 2009)
- Kuncoro Mudrajad, *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, (Jakarta: Erlangga,2005)
- Lakso Aditya, *Definisi Kepuasan Pelanggan*, 12 maret 2018 Adityalakso26.blogspot.co.id
- Listyawati Indri Hastuti, “Implementasi Relationship Marketing Sebagai Strategi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan”, dalam *jurnal Akademi Manajemen Administrasi “YPK”* VOL.1 No. 2, Yogyakarta, Februari (2013), - 13 mei 2017
- Lupiyadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat 2001)
- Moloeng Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2001)
- Mubarak Husni, *Manajemen Strategi*, (Kudus: DIPA STAIN Kudus, 2009)
- Muchlisin Riadi, *Pengertian, faktor dan pengukuran kepuasan pelanggan*, 14 maret 2018 <https://www.dictio.id>
- Prasetijo Ristiyanti, John J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: ANDI, 2005)
- Ratnasari Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011)
- Pengertia pelayanan menurut para ahli, 22 mei 2019 dalam <http://www.seputar pengetahuan.co.id>
- Sangadji Etta Mamang dan Sopiah, *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2013)

- Sofjan Assauri, *Strategic Marketing Staining Lifetime Customer Value*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2012)
- Stanto J.William, Lamarto Y, *Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga 1996)
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV.Alfabeta 2005)
- Sukmarini Andi Vita, Hafied Cangara, dan Muh Yunus Amar, “Strategi Promosi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Mobil Merek Toyota PT. H.Kalla Makassar dalam Persaingan Otomotif di Makassar”, dalam jurnal *Ilmu Komunikasi FISIP*, - 13 mei 2017
- Syahyunan, *Strategi Pemasaran dalam meningkatkan volume penjualan*, (Jakarta: FE Jurusan Manajemen,USU, 2004)
- Swasta Basu dan T.Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Liberty, 2000)
- Taslim Abdullah, *Loyalitas Dalam Islam* 23 februari 2018
<http://www.muslim.or.id>
- Unnisyak Yunita dalam jurnal *mempertahankan loyalitas konsumen melalui kualitas pelayanan*, -13 mei 2017
- Usman Husaini & Purnama Stiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara,1996)
- Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI, 2000)
- Wiratha I Made, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi* edisi 1, (Yogyakarta: Andi 2006)