

DAFTAR PUSTAKA

- Abriansyah, dan Nurdin. 2020. Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Kedai Terapung Kecamatan Sape Kabupaten Bima. *Journal of Business and Economics Research (JBE)* Vol 1, No 2, June 2020, hlm. 115-123.
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Emel. 2017. Effects of Service Quality on Customer Satisfaction, Trust, Customer Loyalty and Word of Mouth: an Application on Cargo Companies In Gümüşhane. *International Journal of Management*. vol 1 no 2 hlm 1-13.
- Fatoni. 2017. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Titipan Kilat Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*. Vol 6 No 3 hlm 13-28.
- Ferdinand, Augusty. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fitria, Ista..2018. Pengaruh Kepercayaan, Lokasi dan *Brand Image* Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Kiriman Barang pada JNE Express Cabang Padang Aro. *Jurnal Ilmiah*. Vol 3 No 1 hlm 1-13.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM AMOS SEM*, Semarang: Bina Pustaka.
- Griffin, Jill. 2012. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. 2012. *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. America: SAGE Publication, Inc.
- Hamidin, Dini. 2012. *Model Customer Relationship marketing (CRM) di Institusi Pendidikan (SNATI 2012)*. Yogyakarta.
- Hasan, A. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta : CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Holweg, Matthias .2018. The Impact of Service Quality, Location and Company Diversification with Loyalty of International Freight Forwarders A UK Perspective. *International journal of economic*. vol 13 no 1 hlm 83-103.

- Hurriyati, Ratih. 2012. *Bauran Pemasaran dan Customer loyalty Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta
- Imam, G. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Jakarta : Pusaka Indonesia
- Indriantoro, Nur., dan Supomo, Bambang, 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE-Yogyakarta.
- Irawan, H. 2012. *10 Prinsip Customer Satisfaction*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip., and Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta : Indeks.
- Elok Berliana Haryanti, Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM, Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Vol.1. No.1, hal 5.
- Lamb, Joseph F. Hair, Carl McDaniel. 2012. *Pemasaran*, Edisi pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Lukas, Ade. 2012. *Customer Relationship marketing CRM Slide Presentation*. Jakarta : Ciptamaya.
- Mardalis, (2012). *Meraih Loyalitas Pelanggan* . Jakarta : Balai Pustaka
- Martua. Chando .2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman AB Cargo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.3. No.1. hlm. 16
- Moenir, 2012. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. 2012. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga
- Mukhlis, M Aziz. 2019. Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T di Muara Bulian. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(1). 24-39

- Ndubisi, Nelson Oly. 2012. Relationship marketing and customer loyalty. *Marketing Intelligence & Planning*. Vol. 25 No. 1, 2012 pp. 98-106
- Oliver, Sandra. 2012. *Strategi Public Relations*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Putro, et. Al. 2016. Pengaruh *Service quality* Dan Kualitas Produk Terhadap *Customer satisfaction* Dan *Customer loyalty* Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.2. No.1. hlm. 1-9
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, A. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi-2. Jakarta: Salemba Empat.
- Robinette, Scott & Brand, Claire. 2012. *Emotion Marketing. The Hallmark Way of Winning Customers For Live*. United States: Mc Grow Hil.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Marketing intelligence*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2019. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat
- Setyowiseso, Bagas dan Sutopo. 2018. Analisis Pengaruh Pemasaran Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Pada Pelanggan Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang TIKI di Kecamatan Banjarsari, Kota Solo). *Jurnal Administrasi Bisnis*. vol 1 no 3 hlm 11-26
- Subhashini, S. dan S. Preetha .2018. An Empirical Analysis of Service Quality Factors Pertaining to Ocean Freight Forwarding Services. *Journal of Economics and Business*. vol 5 no 1 hlm 1-15
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2013. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tandjung, 2012. *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Edisi Kedua. Penerbit Bayumedia, Malang
- Thompson, J. A., Strickland, A. J. And Gamble, E.J., 2012 *Crafting and Executing Strategy, Seventeenth Edition*, Mc Graw- Hill/Irwin, Inc., New.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tsai, Ming-Chih , Rico Merkert, Jiana-Fu Wang . 2018. *What Drives Freight Transportation Customer Loyalty? Diverging Relationship Marketing Approaches for The Air Freight Express Industry*. *Journal of Economics and Business*. vol 3 no 3 hlm 52-70
- Tunggal, Amin Widjaja. 2012. *Dasar-dasar Customer Relationship marketing (CRM)* Jakarta : Harvindo.
- Turban, Efraim. et al. 2012. *Electronic Commerce*. Prentice Hall.
- Victor Synathra Sunarti. 2018. Pengaruh *Relationship marketing* Terhadap *Customer satisfaction* Dan Dampaknya Pada *Customer loyalty* (Survei pada Tabungan BCA Kantor Kas Sawojajar Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 55. No. 1. Hal 44-49
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yan, Ching-Chiao dan Ching-Cheng Chao. 2017. How Relationship Marketing, Switching Costs and Service Quality Impact Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwan's Airfreight Forwarding Industry?. *Journal of management*. vol 1 no 1 hlm 13-25
- _____, 2021 *Pedoman Penyusunan Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus.