

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Bahrudin, M. dan S. Zuhro. 2015. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Bisnis*. 3(1): 1-17.
- Chan, S. 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Erasmus, J.C. 2014. Kepuasan Pelanggan terhadap Program Customer Relationship Management (CRM) Novotel Surabaya Hotel And Suites. *Jurnal E-Komunikasi*. 2(2): 1-13.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hindarto, P.D. 2013. Hubungan Relationship Marketing Dengan Loyalitas Pelanggan Ritel. *Jurnal JIBEKA*. Volume 7 No 3.
- Kotler, P. dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ndubisi, N.O. 2007. Relationship Marketing and Customer Royalty. *Marketing Intelligence & Planning*. 25(1): 98-106.
- Ningsih, N.W., Suharyono, dan E. Yulianto. 2016. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 30(1): 171-177.
- Purwanto, A.B. 2015. Pengaruh Service Performance dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen. *Fokus Ekonomi*. 10(1): 88-101.
- Santoso, S dan F. Tjiptono. 2007. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Penerbit PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- SK Menparpostel Nomor KM 94/ HK 103/MPPT 1987
- SK. MenHub. RI. No. PM 10/PW.391/PHB-77
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan Ke-13. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Swastha, B. 2009. *Azas-Azas Marketing*. Penerbit Liberty. Yogyakarta.

Swastha, B. dan T. H. Handoko. 2014. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Penerbit BPFE. Yogyakarta.

Tam, C. dan Fonny. 2008. *Analisa Strategi Prospektor dan Strategi Bertahan yang Digunakan Oleh Hotel Lombok Raya di Mataram, Nusa Tenggara Barat*. *Tesis*. Universitas Kristen Petra.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit CV. Andi Offset.

Yuniarti, V. S. 2015. *Perilaku Konsumen*. Cetakan ke 1. Bandung: CV Pustaka Setia

