

DAFTAR PUSTAKA

- Akadiyah, L. (2021). *PERAN ELECTONIC-CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) DALAM PENGUATAN E-LOYALTY (Studi Pada Pelanggan Produk Elektronik di Tokopedia)*. 6.
- Alfajri, M. R., & Wardhana, A. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiket.Com (Survey Pada Pengguna Tiket.Com Di Kota Bandung). *E-Proceeding of Management*, 21(2), 6325–6332.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Anggraini, F., Manajmen, S. T. I. E. I. (STIESIA) S. fifinanggraini@gmail. co., Budiarti, A., & Manajmen, S. T. I. E. I. (STIESIA) S. anindhytabudiarti@stiesia. ac. i. (2020). *Fifin Anggraini Anindhyta Budiarti Abstrak Pengaruh Harga , Promosi , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas 08*, 86–94.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Firmansyah, D., & Prihandono, D. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan.” *Management Analysis Journal*, 7(1), 120–128.
- Imasari, K., & Nursalin, K. K. (2011). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT BCA Tbk. *Fokus Ekonomi*, 10, 183–192.
- Jaelani, E. (2018). Pengaruh Bauran Promosi terhadap Keputusan Pembelian Online pada Konsumen Tokopedia di Bandung. *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi*, X(2), 57–64.
- Kanafi, R. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 3, 21–31.
- Murtiningsih, E., Susanti, R., Susanti, R., Indriastuti, D. R., & Indriastuti, D. R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal*

- Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 20(1), 74–95.
<https://doi.org/10.33061/jeku.v20i1.4366>
- Nurbani, A., Mulyanto, H., Wardani, M. K., Andriyani, M., & City, H. (2019). *Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan dan kepercayaan serta dampaknya pada loyalitas konsumen*. 16(02), 109–120.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.13.1.35-39>
- Pengusul, T., & Sumaryanto, B. (2020). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN LOYALITAS PELANGGAN ONLINE MARKETPLACE*.
- Reynaldi, G. H. (2017). *PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOBIL MEREK ' HONDA ' DI KOTA DENPASAR* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia *Setiap aktivitas manusia dari satu tempat ke tempat lain membutuhkan alat transportasi*. 6(1), 375–401.
- Saputri, A., Hidayah, S., & Abidin, Z. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Media Advertising di Samarinda. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 7(2), 114. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v7i2.17185>
- Siboro, R. M., & Suhardi. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia di Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 6(1), 118–132. <https://ejournal.kahuripan.ac.id/index.php/Ekuivalensi/article/view/360>
- Siburian, I. T. P., Djoko, H., & Widayanto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–10.
- Sindy Buana Putri, A. F. M. T. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Watsons Di Bandung *Impact of Customer Relationship Management (Crm) on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Watsons in*. *Jurnal Universitas Telkom*, 7(1), 1258–1264.
- Sirait, D. P. (2018). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (The Effect of Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction)*. *Jurnal Digest Marketing*, 3(1), 79–85.

- Sjawal, B. P., Mananeke, L., & Jorie, R. J. (2020). *KAFE (STUDI KASUS PADA KONSUMEN BLEN . CO CAFÉ MANADO) EFFECT OF MARKETING MIX ON CONSUMER DECISIONS TO CHOOSE CAFES (CASE STUDY ON BLEN . CO CAFÉ MANADO CONSUMERS)* *Jurnal EMBA Vol . 8 No . 3 Juli 2020 , Hal . 379 -388.* 8(3), 379–388.
- Sugiarsih Duki Saputri, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 10(1), 46–53. <https://doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232>
- Tobing, T. A., Nurmalina, R., & Jahroh, S. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Waroeng Hotplate Odon Bogor. *Jurnal Agribisnis Indonesia*, 9(1), 43–54. <https://doi.org/10.29244/jai.2021.9.1.43-54>
- Ummah, L. D. (2018). Rancang Bangun E-Commerce Pada Toko Kerudung Nuri Collection Berbasis Customer Relationship Management. *Nuansa Informatika*, 12(2), 10–17. <https://doi.org/10.25134/nuansa.v12i2.1350>
- Utami, H. N., & Padjadjaran, U. (2018). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Perilaku Online Shopping : Perspektif Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Perilaku Online Shopping : Perspektif Pemasaran Agribisnis. July.*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit PT. Indeks,.
- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategy*. Jember: Cahaya Ilmu. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/326623130_MARKETING_ADACTIVE_STRATEGY
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. In *Marketing Management*. <https://doi.org/10.4324/9780203357262>
- Zinkmund, William, Raymond McLeod, Jr, and Faye Gilbert (2003) *Customer Relationship Management : Integrating Marketing Strategy and Information Technology*, New Jersey : John Wiley & Sons
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.