

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, K.N. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Toekuperabot' (Studi Kasus Pada Pelanggan Toekuperabot Malang).', *Jurnal Riset Manajemen*, Pp. 345–252.
- Ahmad Musta'in Billah, I.P. (2021) 'Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Kasus Di Cafe Bee Ginning Kota Bima)', *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(2).
- Ali Ibrahim, Muhammad Hidayat Mauluddin, Awendi Saputra, Astri Carolina, Maya Mardiana, Yeremia Wiratama, R.R. (2021) 'Pengaruh Customer Relationship Management(Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Unipin', *Journal Of Information System Research (Josh)*, 3(1), Pp. 1–6.
- Alya Ramadhani Pratiwi, D.A.D. (2021) 'Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan Shopee Di Kota Surabaya)', *Journal Of Emerging Information System And Business Intelligence (Jeisbi)*, 2(3), Pp. 87–93. Available At: <https://Ejournal.Unesa.Ac.Id/Index.Php/Jeisbi/Article/View/41813>.
- Arius Zega, Harapan Halawa, N.H. (2024) 'Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Cv Surya Pratama Indonesia', *Jurnal Dunia Pendidikan*, 4(2).
- Bachtiar, D.T.A. And , Ariati Anomsari, Amalia Nur Chasanah, I.F. (2024) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan “Ada Swalayan” Siliwangi Semarang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Maneksi*, 13(4).
- Fikry, M., Susanto, H., & Rahmawati, D. (2024) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi.', *Scientica: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 6(2), Pp. 112–124.
- Gea, M. (2021) 'The Influence Of Service Quality And Price Perception On Customer Loyalty With Consumer Satisfaction As A Mediation Variable (Case Study At Caritas Market Gunungsitoli)', *Jurnal Emba*, 9(2), Pp. 893–899.
- Ghozali, I. (2020) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss*. 21st Edn. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gofur, A. (2022) 'Nalysis Of Product Quality And Service Quality On Customer Satisfaction At Waroeng Special Sambal “Ss”, West Jakarta.', *Majalah Ilmiah Bijak*, 19(1), Pp. 107–116.
- Gunarto, M. And Cahyawati, D. (2022) 'Analysis Of Alumni Loyalty In Private Universities Using The Sem-Pls Model Approach', *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 18(1), Pp. 46–59. Available At:

<https://doi.org/10.33830/Jom.V18i1.1311.2022>.

- Hakim, A.H. Al (2020) 'Alisis Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Dompot Digital Go-Pay)', *Manaj. Bisnis Syariah, Inst. Agama Islam Negeri Surakarta* [Preprint].
- Herudiansyah, G., Fitantina, & Suandini, M. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah', *Motivasi Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), Pp. 1–9.
- Khairunnisa Luthfi Nur Salsabila, Jati Handayani, S.Y.K. (2024) 'Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi', *Jibema: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), Pp. 83–108.
- Lakshmi, A.S. (2025) 'The Role Of Consumer Technology In Shaping Digital Marketing Strategies And Consumer Engagement', *International Journal Of Research And Analytical Reviews (Ijraw)*, 4(4).
- Lestari, D., & Santoso, B. (2022) 'Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Industri Ritel', *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 24(145–56).
- Maghfira Rahmadilla, R.P.S. (2024) 'Pengaruh Customer Relationship Management Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan', *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(2).
- Maria Yosefina Muku Usu, Ronald P.C.Fanggidae, Merlyn Kurniawati, M.B. (2023) 'The Effect Of Customer Relationship Management(Crm) On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable (Study At Pt Telkomsel Indonesia Tbk, Mbay Branch)', *Glory: Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosia*, 4(2).
- Mulyani, S., & Santoso, B. (2024) 'The Role Of Communication In Crm Toward Customer Loyalty.', *International Journal Of Marketing Studies*, 16(1), Pp. 88–97.
- Murtiningsih, E., Susanti, R. And 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), Pp. 34–43.
- Nadia Ika Purnama, N.A. (2024) 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Feb Umsu Pengguna Aplikasi Gojek', *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 7(2).
- Nur Aisah, B.S. (2022) 'Analisis Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Go-Pay Pada Aplikasi Go-Jek Di Kota Semarang)', *Diponegoro Journal Of Management*, 1(5). Available At: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- Pasianus, O., & Kana, A.A. (2022) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap

- Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta.', *Jurnal Pustaka Manajemen (Pusat Akses Kajian Manajemen)*, 2(1), Pp. 55–59. Available At: <https://doi.org/10.55382/jurnalpustakamana%0ajemen.V2i1.211%0d>.
- Pd Sugiyono (2020) 'Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Interpretif Dan Konstruktif', *Edited By Y. Suryandari. Bandung: Alfabeta* [Preprint].
- Pratiwi, R., & Nugroho, A. (2023) 'Peran Customer Relationship Management Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Industri Jasa Di Indonesia.', *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 16(1), Pp. 45–58.
- Primadi Candra Susanto, Dewi Ulfah Arini, Lily Yuntina, Josua Panatap Soehaditama, N. (2024) 'Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, Dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)', *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(1).
- Purnama, K. D., & Susilowati, H. (2024) 'The Evolution And Challenges Of Crm Implementation In The Digital Economy: A Systematic Literature Review', *Journal Of Management And Informatics*, 3(2), Pp. 312–327.
- Putri, N. P. A., & Santosa, I.B. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 12(3), Pp. 455–472.
- Raharjo, S., & Astuti, W. (2022) 'Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 24(3), Pp. 112–124.
- Rahmawati, Y.O., Kusniawati, A. And Setiawan, Dan I. (2019) 'Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi Pada Konsumen Bahana Ciamis)', *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 1(4).
- Renggo, Y.R. (2020) *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*. Edited By M.K. Ns. Arif Munandar, S.Kep. Kota Bandung - Jawa Barat.
- Rudi Syaiful Anwar, Syariefful Ikhwan, N.K. (2022) 'Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kedai Kopi He Kafei)', *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), Pp. 88–95.
- Salsabilah Wahyuni, R., & Rachbini, W. (2024) 'The Influence Of Customer Relationship Management And Service Quality On Consumer Loyalty Through Consumer Satisfaction.', *Dinasti International Journal Of Economics, Finance & Accounting*, 5(3), Pp. 1501–1507. Available At: <https://doi.org/10.38035/dijefa.V5i3.3081>.
- Saputra, R. A., & N. (2024) 'The Influence Of Product Quality And Service Quality On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction', *Ijec*, 3(2).
- Septiyono, D.R.G. And Widodo, U. (2024) 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Produk Skincare New Sasumbing Indonesia)', *Fokus Emba*, 3(1).
- Sholikhah, A.F. (2023) 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga

- Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur', *Jurnal Economina*, Pp. 693-712.
- Sihura, H. K., Harea, A. K., & Giawa, Y. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ud. Mawar Desa Tuindrao Kecamatan Amandraya', *Curve Elasticity: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2), Pp. 1–19. Available At: <https://www.jurnal.uniraya.ac.id/index.php/jpe/article/view/990>.
- Sindy Buana Putri, A.F.M.T. (2020) 'Impact Of Customer Relationship Management (Crm) On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Watsons In. E-Proceeding Of Management', 7(1), Pp. 1258–1264.
- Sivarajah, U., Kamal, M. M., Irani, Z., & Weerakkody, V. (2020) 'Critical Analysis Of Big Data Challenges And Analytical Methods.', *Journal Of Business Research*, 70, Pp. 263–286.
- Subawa, I.G.B. And Sulistyawati, E. (2020) 'Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi', *E-Jurnal Manajemen*, 9(2), Pp. 718–736. Available At: Doi: <https://doi.org/10.24843/Ejmunud.2020.V09.I02.P16>.
- Thung, F. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Gojek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi', *Jurnal Bina Manajemen*, 8(1).
- Tjendana, Y., & Pranitasari, D. (2024) 'Determinants Of Servqual Dimensions On Customer Satisfaction And Loyalty In Maritime Transportation And Logistics Services', *Jurnal Ecoment Global*, 9(3).
- Wicaksono, A., & Rahmawati, D. (2024) 'Customer Relationship Management And Consumer Loyalty In Indonesian Digital Services', *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*, 21(2), Pp. 145–157.
- Wijaya, R.A. (2020) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto – Surabaya', *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(1).
- Yusnita, R., & Rahmawati, A. (2023) 'Customer Relationship Management Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Serta Retensi Konsumen Di Era Digital.', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(212–125).