

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Assauri, Sofian. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Astuti, M., & Amanda, A. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Deepublish Edisi Agustus 2019 (148-161).
- Dharmmesta, B. S., & Handoko, T. H. (2018). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Firmansyah, M, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2017). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Kotler & Armstrong, Principles of Marketing*. Pearson: In Pearson.
- Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2017). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lusiah. (2018). *Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Hasil Penelitian pada Mahasiswa Universitas Swasta di Kota Medan*. Sleman: Deepublish Publisher.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, J. D. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, J. D. (2019). *Konsumen, Pemasaran dan Komunikasi Kontemporer*. Bandung: CV Pustaka Setia.

- Romindo, Muttakin, Saputra, D. H., Purba, D. W., Iswahyudi, M., & Banjarnahor, A. R. (2019). *E-Commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yusuf, A. (2022). *Manajemen Pemasaran I*. Intan Cendekia Mandiri.

Jurnal :

- 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: Vol. 7, (2), 6325-6332.
- Ardiyanti, A. M. (2019). *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Grand Zuri Pekanbaru*. JOM FISIP. Vol.6
- Baisyir, F., & Quitania, M. (2021). *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. Jurnal of Management. Vol. 5 (1).
- Chiguvi, D., & Guruwo, P. T. (2018). *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector*. Far East Journal of Psychology and Business. Vol. 6 (3)
- Gil-Gomez, H., Guerola-Navarro, V., Oltra-Badenes, R., & Lozano-Quilis, J. A. (2020). *Customer Relationship Management: Digital Transformation And Sustainable Business Model Innovation*. Economic Research-Ekonomiska Istraživanja, 1-18.
- Ibrahim, A., Mauluddin, M. H., Saputra, A. W., Carolina, A., Mardiana, M., Wiratama, Y., & Ramadhan, R. R. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Unipin*. Journal of Information System Reasearch (JOSH). Vol. 3 (1).
- Laksmiana, I. N. H., Kusuma, I. E. T., dan Landra, I. N. (2018). *Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Loyalty at PT*.

Harmoni Permata Gianyar, Bali. International Journal of Contemporary Research and Review. Vol. 9 (3), 20610-20617.

- Mahendri, W., & Azah, I. N. (2023). *Pengaruh E-Service Quality dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Dana*. Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management. Vol. 3 No.1
- Novianti, Endri, & Darlius. (2018). *Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmiah Manajemen. 90 – 108.
- Novita, I., & Mardian, I. (2022). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen*. Journal Unrika DIMENSI. Vol. 11 (1).
- Panjaitan, D. F. (2017). *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Variabel Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Fitness First Cabang Oakwood)*. Jurnal Online Internasional & Nasional Media Manajemen Jasa. Vol. 4 (1).
- Priyatna, E. H., & Agisty, F. (2023). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Ulang Pada E-Commerce Sociolla*. Dynamic Management Journal. Vol. 7. (1).
- Resti, & Setiawati, C. I., (2022). *Pengaruh Customer Relationship Management Berupa Goclub Feature Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Gojek di Kota Bandung*. Journal of Management & Business. Vol. 5 (1).
- Saibudin, S. U., Wibowo, N. M., & Widiastuti, Y. (2022). *Pengaruh Customer Relationship Management dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan UMKM Batik Tulis New Colet Jombang*. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi. Vol. 7 No.2
- Santosa, S., & Febriandi, Y. (2022). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Korporat Pada Penggunaan Layanan Pengiriman Surat dan Paket Di Kantor Pos Bengkulu 38000*. Jurnal Bisnis dan Pemasaran. Vol. 12, (1).
- 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. Vol. VII (2).
- Siregar, D. N. P., Cahyani, W., & Chaniago, A. U. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card (I-Card) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelan*. Jurnal Sains Manajemen Informatikan dan Komputer. Vol. 19 (1).

- Wijaya, E., Komara, A. H., Santoso, P. H., & Warnadi. (2019). *Pengaruh Customer Relationship Management dan Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Kota Pekanbaru*. Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis. Vol. 4. (2)
- Yanuar, M. M., Nurul, Q., & Budi, S. (2017). *Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia. Vol. 3. (1).

Skripsi :

- Ananda, F. F. (2020). *Pengaruh Store Atmosphere dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Tip Top Rawamangun Di Jakarta Timur)*. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada.
- Arifah, N. (2020). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen dan Repurchase Intention Pada Toko Akuniwashop Klaten di Marketplace Shopee*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Fahira, H. D. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah KC Banda Aceh)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Fauzi, R. (2020). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction (Studi Kasus Pada Pengguna Shopee di Kecamatan Tambun Selatan)*. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada.
- Fauziah, A. (2023). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Kartu Prabayar 3 (TRI) (Studi Kasus Pada Pengguna 3 (Tri) di Jakarta Timur)*. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada.
- Harahap, A. F. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Repurchase Intention Pelanggan E-Commerce Shopee Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU Di Masa Pandemi Covid 19*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Hidayah, M. S. (2019). *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Bioskop Cinema XXI Summarecon Mall Bekasi)*. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada.

- Lesmana, E. (2021). *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Pelayanan (Servicecape) Terhadap Loyalitas Nasabah*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Maharani, Y. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Penyabungan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.
- Nurdiana, D. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction dan Dampaknya Terhadap E-Loyalty Pengguna E-Commerce Lazada di wilayah Bekasi Timur*. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada.
- Puteri, N. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction dan E-Trust Serta Dampaknya Pada E-Loyalty Nasabah Mobile Banking BRI (Survei Pada Pelanggan Mobile Banking Bank BRI Kantor Wilayah Bandung)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pasundan.
- Rahmat, A. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji)*. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya.
- Sastika, P. D. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Shopee Food)*. Fakultas Ekonomi. Universitas Darma Persada.

Website :

<https://databoks.katadata.co.id>

<https://cnbcindonesia.com/lifestyle/>

<https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/en/>

<https://www.sociolla.com>

<https://pointsgeek.id/soco-points-loyalty-program-dari-sociolla/>

<https://www.instagram.com/sociolla/>