

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya Akbar, L. D. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*, 24(2), 213. <https://doi.org/10.24912/je.v24i2.574>
- Alam, A. R. P. (2015). Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Kinerja Pemasaran Celebes TV di Kota Makassar. *Jurnal Economix*, 3(1), 118–124. <https://ojs.unm.ac.id/economix/article/view/3962/2326>
- Ardane, N., Sofia Wijaya, N. M., & Leli Kusuma Dewi, L. G. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises Di Bali. *Jurnal IPTA*, 5(1), 18. <https://doi.org/10.24843/ipta.2017.v05.i01.p05>
- Bunga Pertiwi, A., Ali, H., & Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada E-commerce Shopee. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 537–553. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i2.63>
- Fajrina, R. S. (2012). Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Komunikasi Word Of Mouth terhadap Pembuatan Keputusan (Studi Pada Mahasiswa / I Komunikasi Pascasarjana Universitas Indonesia). *Tesis. Universitas Indonesia*, 1–186.
- Farida, S. N. (2018). Kepuasan Pelanggan Speedy Di Surabaya. *Jurnal UN Jawa Timur*, 1, 99.
- FoEh, J., & Niha, S. S. (2022). ... Informasi dan Customer Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(1), 30–43. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/1157>
- Hair, J. F., Black, Jr, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate Data Analysis Eighth Edition. In *Pearson New International Edition*. Cengage Learning.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2– 24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Harsinta, A. R., Nursari, S. R. C., Informatika, T., Teknik, F., & Pancasila, U. (2020). *Jurnal Photocopy-01032021213203*. 2(1).
- Hermawan, E. (2023). Literature Review Perilaku Konsumen: Loyalitas Pelanggan, Pembelian Ulang dan Minat Beli. *Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.38035/jgia.v1i1.6>
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14–28. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i1.18>
- Herwin, H., & Abadi, F. (2018). Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Reputasi Vendor Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Dengan Kepercayaan Konsumen Sebagai Variabel Antara. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3(3), 353–364. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v3i3.161>
- Hidayat, R. (2016). Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Sisfotek Global*, 3(2), 1–12.
- Ho, P. K. (2017). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Celebrity Fitness Center Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2), 11. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/6041>
- Iranita, I. (2021). Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Penerbangan Lion Air (Studi Kasus Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang). *Bahtera Inovasi*, 1(2), 1–10. <https://doi.org/10.31629/bi.v1i2.3345>
- Iriandini, A. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal*

Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya, 23(2), 85998.

- Jesslyn, B. N., & Loisa, R. (2019). Pengaruh e-WOM di Instagram terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Janji Jiwa. *Prologia*, 3(2), 440. <https://doi.org/10.24912/pr.v3i2.6385>
- Juana, I. M. P., Sukaatmadja, I. P. G., & Yasa, N. N. K. (2017). Peran Persepsi Switching Cost Memoderasi Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty studi pelanggan PT Bank Mandiri (Persero), Tbk. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitasdayana*, 2, 593–618.
- Listyawati, I. H., & Marketing, R. (2013). Implementasi Relationship Marketing Sebagai Strategi. *Jbma*, 1(2), 25–32.
- M. Saleh Malawat; D. Harwini; N. Mulyani; J. Hutahaeon. (2018). E-Commerce Penjualan Menggunakan Metode Customer Relationship Management (CRM). *Jurnal Mantik Penusa*, 2(2), 98–104.
- Manajemen, J., Bisnis, D., Fauzi, A., Setyawan, I., Rahma, S. A., Harnanti, N., Linda, A., & Opusunggu, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Portofolio : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 219–227. <http://jurnalprisanicendekia.com/index.php/portofolio/article/view/91>
- Mulyadi, M. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pln Ulp Bireuen. *Jurnal Real Riset*, 2(4), 20–31.
- 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>
- Ngelyaratan, D., & Soediantono, D. (2022). Customer Relationship Management (CRM) and Recommendation for Implementation in the Defense Industry : A Literature Review Customer Relationship Management (CRM) dan Usulan Penerapannya Pada Industri Pertahanan : A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering and Management Research*, 3(3), 17–34.
- Nugroho, T. A., & Azzahra, F. C. (2022). Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Promosi Social Commerce Usaha Bro.Do. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 5(1), 136–149. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v5i1.1883>

- Nur Aini, A. S., Darpito, S. H., & Warsiki, A. Y. N. (2022). Pengaruh Service Quality dan Customer Relationship Management (CRM) terhadap Customer Loyalty yang dimediasi Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(3), 577–592. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i1.1533>
- Pardede, P. P., & Mayasari, M. (2014). *Kepemimpinan Otentik dan Komunikasi yang Transparan dari Segi Persepsi Karyawan*. 2004.
- Prayitno, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi. 15(3), 1–8.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>
- Qalam, A., Keagamaan, J. I., Management, C. R., Kecil, U. M., & Kunci, K. (2023). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN REKOMENDASI UNTUK UMKM : LITERATURE REVIEW Derri Agusta Putra Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan Bangsa , Bandung , Indonesia Gerald Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan Bangsa , Bandung , Indonesia Evelyn Aldiawan Se*. 17(4), 2381–2392.
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln (Persero) Area Manado the Effect of Quality Service and Innovation Toward Customer Satisfaction. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301–311.
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis). *Business Management And Enterpreneurship Journal*, 1(4), 102–115.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Satryawati, E. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E- Commerce. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36–52. <https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>
- Separdi Haja et al. (2015). *Kepuasan, Analisis Pdam, Pelanggan Denpasar, Kota*

Dari, Ditinjau Teknis, Aspek Aspect, Technical. 3(1), 30–37.

Setiawan, A. L. (2014). Analisa Pengaruh Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Kampoeng Kidz, Batu-Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1–9.

Surya Dewi Kusuma, F., & Devie. (2013). Analisa Pengaruh Knowledge Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *Business Accounting Review*, 1(2), 161–171. <http://eprints2.binus.ac.id/id/eprint/24110>

Syah, T. Y. R. (2013). Perbedaan Pengaruh Citra Merek Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kualitas Produk, Nilai Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Di Pasar Bisnis. *Jurnal Ekonomi*, 4 (2)(November), 209–226.

Tama, B. A. (2009). Implementasi Teknik Data Mining Di Dalam Konsep Customer Relationship Management (Crm). *Konferensi Nasional Sistem Dan Informatika*, 56–61.

Tampubolon, H. (2014). *Strategi manajemen sumber daya manusia dan perannya dalam pengembangan keunggulan bersaing.*

Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.* April.

