

DAFTAR PUSTAKA

- Adreani, S., dkk. 2017. *Customer Relationship Management*. Jakarta: Penerbit Ekonomi.
- Amanda, et al. 2022. Customer Relationship Management dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(2), 55–63.
- Anwar, R. S. 2022. Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 22–31.
- Arikunto, S. 2020. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, A. T. 2015. *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Dana P. Turner. 2020. Purposive Sampling in Quantitative Research. *Social Research Journal*, 12(4), 45–58.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2015. *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Griffin, J. 2017. *Customer Loyalty*. New York: McGraw-Hill.
- Hair, J. F., et al. 2019. *Multivariate Data Analysis (8th ed.)*. London: Pearson.
- Heryana, D. 2020. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Islam Shaon, M. K., & Rahman, H. 2015. A Theoretical Review of CRM Effects on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Marketing*, 1(1), 5–15.
- Kampani, A., & Jhamb, D. 2020. Customer Relationship Management Strategies in Modern Retail. *International Journal of Retail Studies*, 14(3), 122–135.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2020. *Principles of Marketing (17th ed.)*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson.
- Lee, et al. 2021. Membership Programs in Retail Business. *Journal of Retail Management*, 19(2), 44–58.

- Mahmudah, S. 2023. Manajemen Keanggotaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 15–27.
- Moleong, L. J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukhsan, S. 2021. Pengaruh Financial Benefit, Social Benefit dan Structural Ties terhadap Loyalitas Pengguna *Membership* Alfamart di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(2), 88–101.
- Nazir, M. 2017. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ni'Mah, F. S. 2024. Hubungan Antara Relationship Marketing dan Loyalitas Nasabah di Bank Kalteng Cabang Pangkalan Bun. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 11(1), 66–75.
- Priyatno, D. 2016. *Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Riduwan. 2021. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rifa'i, A. 2019. Perilaku Konsumen dan Loyalitas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 50–60.
- Santoso, S. 2017. *Menguasai Statistik dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Santouridis, I., & Tsachtani, E. 2015. Relationship Marketing and Customer Loyalty. *International Journal of Business and Management*, 10(1), 215–230.
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2016. *Research Methods for Business (7th ed.)*. Wiley.
- Soni 2019. Peran Social Benefit dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(4), 34–42.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Top Brand Index. 2024. *Top Brand Index Minimarket 2024*. Diakses dari www.topbrandindex.com