

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchar. (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung.
- Alreza Anan Hafidzi. (2013). Pengaruh Kelengkapan Produk dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pada Mini Market Alfamart. *Jurnal EMBA*, Vol.1 ISSN.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asraini, D. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk PT. Nusantara Surya Sakti Sumbawa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1-23.
- Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta: Bayumedia.
- Colquitt, M. J. (2018). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: McGraw-Hill Education.
- Donni, J. (2017). *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Doyle, C. (2013). *Pemasaran*. Jakarta: Index Permata Dwi Media.
- Ghozali, I. (2018a). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018b). *Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2013). *Customer loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hartono, B. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Herlina. (2018). Analisis Pengaruh Harga dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen, Analisis Pengaruh Harga dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen, 13(2), Pp. 108–123.
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan Modifikasi Skala. Likert Empat Skala. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 1(1), 1–4.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Ibrahim, A., Hidayah, T., Stone, A. S., Saymona, Y., Anggelah, T., & Adilah, S. R. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap

- Loyalitas Pelanggan Pada Apotek Mega Mulia. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 256-266.
- Idelina. (2021). Pengaruh Kelengkapan Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Boymart Di Kota Batam. [Skripsi]. Batam (ID): Universitas Putera Batam.
- Kemenkes RI. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang apotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler Philip, Amstrong Gary. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*. Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). Marketing Management, 15th Edition New Jersey. Pearson Pretice Hall, Inc., 214.
- Krisnawati, M. (2019). (Crm) Dengan Loyalitas Pelanggan. Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Apotek Panji Farma. , *Jurnal Kesehatan Madani Medika*, Vol 10, No 1, 140-47.
- Kumar, V. & Werner Reinartz. (2012.). Customer Relationship Management : Concept, Strategy, and Tools. . Springer.
- Laksana, F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Depok: Khalifah Mediatama.
- Mamang Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku konsumen : pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian* . Andi.
- Moeloeng, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pratiwi, J. (2018). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kelengkapan Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Indomaret Di Kota Banda Aceh), 8(2), Pp. 25-37.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu: Pada Era Media Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rangkuti, F. (2013). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rofiq, A. (2017). *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Pada Pelanggan Ecommerce Di Indonesia)*. Malang: UB Press.

- Rohani, P. A. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, Dan Pengalaman Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Apotik CHA-CHA Payageli Sunggal Deli Serdang. *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*, 2(2).
- Safa'atillah, Nurus. (2019). Analisis Pengaruh Faktor Kelengkapan Produk, Kualitas Produk dan Citra Produk Terhadap Loyalitas konsumen.
- Sirait, D. P. (2018). Pengaruh CMR dan Kualitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Smith, PR. dan Ze Zook. (2011). *Marketing communications: Integrating offline and online with social media*. Great Britain: Ashford Colour Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan: Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Tindakan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. hal. 207
- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta. hal. 39.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta. hal. 127.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. hal. 193.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sungadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen - Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction 4*. ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Yogyakarta.
- Wicaksono, Y., & Santosa, S. B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 4(4), 1–11.