

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliansi, D., Shalihah, N. B., Febila, R., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh kepuasan pelanggan, brand image, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada membercard. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 20-30.
- Ariastuti, Imas, & Untoro, W. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Merek Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen., <https://doi.org/10.20527/jwm.v5i3.119>
- Dari, Anggita Wulan, & Saputra, Suyono (2022). Pengaruh Pengelolaan Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management), Nilai Yang Dirasakan (Perceived Value), Kualitas Yang Dirasakan (Perceived Quality), Dan Kepuasan (Satisfaction) Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan di Kota Batam., <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i3.44000>
- Dianti, P. (2022). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengobatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Dianti, P. (2022). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengobatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Hanila, S., & Hidayat, R. (2019). Hubungan Harga Dan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Perlengkapan Baju Sekolah Elis Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 50-57.
- Hilmah, Saidatul, & Tatiyani, Tatiyani (2022). Hubungan Emotional Branding Dan Kepuasan Konsumen Dengan Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Soto Kaki Dan Daging Sapi Bogor H.Effendi., <https://doi.org/10.37817/psikologikreatifinovatif.v2i3.2134>
- Inayah, Israhmatun, & Haryanti, Intisari (2022). Manajemen Hubungan Pelanggan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pada Dealer TDM Kota Bima., <https://doi.org/10.25273/capital.v6i1.13694>
- Indah, D. P. (2013). Analisa pengaruh customer relationship management terhadap keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan. *Business Accounting Review*, 1(2), 50-60.
- Iqbal, M. (2015). Regresi Data Panel (2): Tahap Analisis. *Blog Dosen Perbanas*, 2, 1-7.
- Juliansyah Noor, (2016). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Prenada Media.
- Kotler, P Dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kundre, A. J., Wisnubadhra, I., & Suselo, T. (2013). Penerapan customer relationship management dengan dukungan teknologi informasi pada perusahaan. *Semnasteknomedia Online*, 1(1), 28-7.

- Lystiawan, Yunanto, R. D., Riyanto, K. B., & Junianto, A. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen: Perspektif Perceived Value Dan Loyalitas Di Swalayan Putra Baru 15, Jalan Ahmad Yani No. 45, Kota Metro, Lampung. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(2), 843-855 <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i2.4028>
- Maimunah, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. *IQTISHADequity jurnal MANAJEMEN*, 1(2).
- Manto, Pak, Ridho, Muhammad, Manajemen, Kunci, K., (2023). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Sate Kambing Pak Manto., <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.1039>
- Mashuri, M. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54-64.
- Maulana, W., & PRAMITAPUTRI, D. L. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan XI Axiata Sampang. *Makro: Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 225-238.
- Mayasari, N. L. (2015). Pengaruh Restaurant Atmosphere dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dream Cars Resto and Cafe Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 3(3).
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan. *MIX: JURNAL ILMIAH MANAJEMEN*, 8(1), 90–108. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Oktaviani, M. A., & Notobroto, H. B. (2014). Perbandingan tingkat konsistensi normalitas distribusi metode kolmogorov-smirnov, lilliefors, shapiro-wilk, dan skewness-kurtosis. *Jurnal Biometrika dan kependudukan*, 3(2), 127-135.
- Prabowo, R. G. M. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Bandung Kabupaten Tulungagung. *Benefit*, 3(1), 75-92.
- Promanjoe, Y. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Keripik Suher. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, 6(3), 197-206.
- Purnama, P. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer Di Kota Prabumulih. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 140-152.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Rachmawati, A. (2021). Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemediasi Nilai Belanja Utilitarian Dan Nilai Belanja Hedonis Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Rahayu, L. M. P., Abdillah, Y., & Mawardi, M. K. (2017). Pengaruh Green Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 43(1).

- Rahman, F., Komaludin, Ade, & Suroso, Edy (2024). Pengaruh Inovasi Layanan, Manajemen Hubungan Pelanggan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen melalui Pemasaran berdasarkan Pengalaman., <https://doi.org/10.59188/jcs.v3i5.703>
- Rokhmah, B. E., & Almaidah, S. (2018). PKM Peningkatan produktivitas dan manajemen pemasaran pada usaha kecil penghasil roti dan kue basah di Kadipiro Banjarsari Surakarta. *SENADIMAS*.
- Rufliansah, F. F., & Seno, A. H. D. (2020). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 389-401.
- Rusmiati, P. I., & Zulfikar, R. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan café dekatsu Di Cihampelas Cililin.
- Sakinah, N. P., & Ismunandar, I. (2022). Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Skincare Wardah Dikota Bima. *JUEB: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 38-43.
- Setiawan, R. A., & Irmawati, I. (2014). *Analisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus: "Waroeng Spesial Sambal cabang Gonilan-Surakarta")* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Setyaningsih, F. (2021). Analisis Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Pelanggan Pada Lembaga Rafi Bimbel Tangerang. *JMB: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(1).
- 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 SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, 19(1), 17-23.
- Sobirin, S. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Produktivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Rumah Tahanan Negara Kelas Iib Sukadana Kabupaten Lampung Timur (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Metro).
- Sudarwati, Y., & Izzaty, I. (2022). Manajemen Hubungan Pelanggan Bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 13-28.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D Edisi Kesatu* Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D Edisi Kesatu* Alfabeta. Bandung.
- Suhardi, Y., Burda, A., Zulkarnaini, Z., Darmawan, A., & Sasmitha, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen STEI*, 6(1), 01-08.
- Supertini, N. P. S., Telagawati, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 61-73.

- Syahtiti, D., Yuniar, F. A., & Nurhaliza, P. R. (2024). Sosial Media Engagement Dan Hubungannya Dengan Kinerja Customer Relationship Management (Social Media Engagement And Its Relationship With Customer Relationship Management Performance). *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS EKONOMI*, 2(3), 371-378.
- Usmar, J. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYAIF KASIM RIAU).
- Violin, V., Hasan, S., & Sufri, M. (2022). Pengaruh Konsep Low-Cost Carrier dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Lion Airlines di Indonesia. *Journal of Management Science (JMS)*, 3(1), 150-160.
- Yusran, R. R. (2021). Analisis Modal Kerja Dan Perputaran Modal Kerja Terhadap Return On Assets Pada Perusahaan Sektor Industri Kimia Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, 1(2), 199-208.
- Zahida, H., Febrilia, I., Febrilia, I., Rahmi, R., & Rahmi, R. (2023). Pengaruh customer relationship management (Crm) terhadap customer loyalty dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 7(1). <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v7i1.32117>