

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2018). *Manajemen pemasaran*. Alfabeta.
- Alessandrina, D. (2023, August 21). *Social CRM: Strategi Bangun Loyalitas Pelanggan di Era Modern*. Marketeers. <https://www.marketeers.com/social-crm-strategi-bangun-loyalitas-pelanggan-di-era-modern/>
- Alma, B., & Priansa, D. J. (2009). *Manajemen Bisnis Syariah*. Alfabeta.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Ayunda, S., Hasanah, T. U., Ariska, Y. A., & Fitriyono, R. A. (2022). Strategi Meningkatkan Perkembangan Ekonomi Di Era Modern Berbasis Pancasila. In *Jurnal Gema Keadilan* (Vol. 9).
- Azzahra, S., & Budiman, A. (2022). Pengaruh Psychological Capital terhadap Work Engagement pada Crew Outlet. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 2(2), 115–122. <https://doi.org/10.29313/bcsp.v2i3.2899>
- Blau, P. (2017). *Exchange\_and\_Power\_in\_Social\_Life*. Routledge.
- Carr, A. (2004). *Positive Psychology; The Science of Happiness and Human Strengths*. Brunner Routledge .
- Creswell, J., Shope, R., Clark, V. L. P., Green, D. O., Sandelowski, M., Voils, C. I., Barroso, J., Onwuegbuzie, A. J., & Johnson, R. B. (2006). The Validity Issue in Mixed Research. *North Florida MSERA*, 13.
- Da, S., Zhu, Z., Cen, H., Gong, X., Siu, O. L., & Zhang, X. (2021). Psychological Capital, Positive Affect, and Organizational Outcomes. *Journal of Pacific Rim Psychology*, 15, 183449092110105. <https://doi.org/10.1177/18344909211010514>
- Desmita. (2009). *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Remaja Rosdakarya.
- Elisa, I. (2023, June 25). *Pengertian Ekonomi Kreatif: 17 Subsektor, Konsep dan Contoh*. Deepublishstore.Com. <https://deepublishstore.com/blog/materi/ekonomi-kreatif/>
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan

pelanggan (studi kasus klinik kecantikan beauty inc). *JCA ekonomi*, 1(2), 481–491.

Faruq, U. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variable pemoderasi di pt. Patra jaya humairah surabaya jawa timur* [Skripsi, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/14147/1/14510128.pdf>

Ginting, N. F. H. (2012). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Erlangga.

Gronroos, C. (2011). *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Wiley.

Hartia Maulida, L., Abdurachman Saleh Situbondo Edy Kusnadi, U., Abdurachman Saleh Situbondo Dwi Perwitasari Wiryaningtyas, U., & Abdurachman Saleh Situbondo, U. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA APOTEK YOSIN FARMA DI SITUBONDO. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(1), 466–477.

Hasan, A. (2015). *Marketing*. Medpress.

Hwang, P.-C., & Han, M.-C. (2019). Does psychological capital make employees more fit to smile? The moderating role of customer-caused stressors in view of JD-R theory. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 396–404. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.08.003>

Ismanto, J. (2020). *Manajemen pemasaran*. Unpam Press.

Juhro, S. M. (2016). Pertumbuhan Ekonomi Berkelanjutan: Tantangan dan Strategi Kebijakan (Sustainable Economic Growth: Challenges and Policy Strategies). *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2945267>

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Raja Grafindo Persada.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.

Luthan, F. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. Oxford University Press.

Mardalis, A. (2006). MERAH LOYALITAS PELANGGAN. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 9.2 , 9(2), 111–119.

Mukarom, Zaenal, & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.

- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1). <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>
- Rahayu, S., & Harsono, M. (2023). Loyalitas Konsumen : Konseptualisasi, Antecedent dan Konsekuensi. *Jesya*, 6(2), 1581–1594. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1196>
- Rahayu, S., & Wati, L. N. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(2), 117–122. <https://doi.org/10.37932/j.e.v8i2.41>
- Riadi, M. (2021, April 5). *Psychological Capital (Pengertian, Aspek, Pengukuran dan Pengembangan)*. Kajianpustaka.Com. <https://www.kajianpustaka.com/2021/04/psychological-capital-pengertian-aspek.html>
- Ritzer, G., & Goodman, D. J. (2004). *Classical sociological theory* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Salma, F. S., & Ratnasari, R. T. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 2(4), 322. <https://doi.org/10.20473/vol2iss20154pp322-339>
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *JURA: JURNAL RISET AKUNTANSI*, 1(2), 249–260. <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- Sasongko, S. R. (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>
- Septyarani, T. A., & Nurhadi, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 218–227. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877>
- Setiawan, A. (2022, May 19). *Digitalisasi Pacu Ekonomi Kreatif Indonesia*. Indonesia.Go.Id. <https://indonesia.go.id/kategori/kabar-g20/4856/digitalisasi-pacu-ekonomi-kreatif-indonesia?lang=1>

- Setyowati, E. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 102–112.  
<https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>
- Siswadi, F., Muharam, H., & Hannan, S. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53.
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2).  
<https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1792>
- Srivastava, S., & Angelo, K. M. (2009). *Optimism, effects*.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, kuantitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31–41.  
<https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>
- Suyanto, M. (2008). Muhammad Business Strategy and Ethics. In *Muhammad Business Strategy and Ethics* (pp. 265–266). Penerbit Andi.
- Syahri, M. (2017). *Teori Pertukaran Sosial Peter Blau*.  
<https://www.researchgate.net/publication/320998624>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Total Quality Management (Revisi)*. Erlangga.
- Waringin, T. D. (2016, December 5). *Hal yang Mempengaruhi Keberhasilan dan Kegagalan Bisnis*. Detikfinance.Com. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-3371609/hal-yang-mempengaruhi-keberhasilan-dan-kegagalan-bisnis>
- Yuniarti, A., & Yustari, M. (2016). Pengaruh Modal Psikologis Dan Persepsi Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Work-Place Well Being. *Tazkiya Journal of Psychology*, 4(2).