

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Wicaksono, Dani. (2022). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan: Suatu Kajian Teoritis. *Ulil Albab: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. Volume 1(3); 504-509.
- Ana, Three Novi. (2022). Pengaruh Ulasan Pelanggan Online, Peringkat dan Layanan Pelanggan Online Sebagai Pilihan Berbelanja Di Marketplace Tokopedia. *EMABI: Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Volume 1(2); 252-264.
- Anjarsari, Vidiani., dan Mahir Pradana. (2021). Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Experiential Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace Shopee. *E-Proceeding of Managemen*. Volume 8(5); 6154-6171.
- Berlianti, Khoirunnisa. (2021). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pada Kantor Pos Surabaya Selatan*. Skripsi. Surabaya: Program Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Dadang, Heni Purnamasari. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Sistem Transaksi Online Shop Shopee. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Volume 9(1); 43-50.
- Firmansyah, M. Anang. (2020). *Komunikasi Pemasaran*. CV Penerbit Qiara Media, Pasuruan.
- Haryanti, Elok Berliana. (2018). *Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM*. Skripsi. Jakarta: Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Karim, Deranis., Sepang, Jantje. L., Soepeno, Djurwati. (2020). Pengaruh Relationship Marketing Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Kopi Billy Kawasan Megamas. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Volume 8(1); 136-145.
- Kinanti, Raden Ajeng Nadhira Ilyana., dan DH, Achmad Fauzi. (2020). Pengaruh Experiential Marketing, Citra, Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas: Survei Pada Pelanggan Rumah Makan Sederhana Jatiwaringin, Jakarta Timur. *Administrasi Bisnis(JAB)*. Volume 78(1); 56-65.
- Latifah, Maksud Nurul., dan Marheni Eka Saputri. (2021). Pengaruh Penerapan Relationship Marketing dalam Meningkatkan Kepuasan dan loyalitas Pelanggan Pada Hotel Kirei Bandung. *E-Proceeding of Managemen*. Volume 8(5); 6436-6441.

- Paramita, Cempaka, Pahlevi, Mochammad Reza, dan Prasodjo, Adi. (2020). Peningkatan Loyalitas Nasabah Tabungan BNI Taplus Cabang Jember Melalui Relationship Marketing. *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Volume 14(1); 57-69.
- Rabiqy, Yohandes. (2017). Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pengguna Internet Telkomsel Di Banda Aceh. *FKBI: Forum Keuangan Dan Bisnis Indonesia*. Volume 6; 257-264.
- Rohmah, Unizilatur. (2021). *Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Kantor Master Stockist MSI Lamongan)*. Skripsi. Lamongan: Program Sarjana Universitas Islam Lamongan.
- Sakinah, Nabila Putri., dan Ismunandar. (2022). Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Skincare Wardah Di Kota Bima. *JUEB: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Volume 1(2); 38-43.
- Sarjono, Hariyadi., dan Winda. (2019). *SPSS VS LISREL. Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sasongko, Sambodo Rio. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Liberature Review Manajemen Pemasaran. *JIMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. Volume 3(1); 104-114.
- Soelistiawan, Heroe, Ambar Lukitaningsih., dan Gendro Wiyono. (2021). Pentingnya Trust dalam Mediasi Citra Perusahaan dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Volume 8(1); 188-196.
- Sukma, Anshary Madya. (2023). Ada 5,22 Juta Motor Terjual pada 2022, Berapa Banyak Merek Astra Honda?. (Online), (Ada 5,22 Juta Motor Terjual pada 2022, Berapa Banyak Merek Astra Honda? (bisnis.com)), diakses 09 Februari 2023.
- Utomo, Sulistyو Budi. (2021). Strategi Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 10(5).
- Wulandari, Elsi. (2016). *Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Ahass No. 06781 Jl. MP Mangkunegara Kenteng Palembang*. Skripsi. Palembang: Program Sarjana Universitas Sriwijaya.
- Yuliana, Rahmat Hidayat. (2018). Pengaruh Harga dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Elzatta Pada Generasi Milenial Tahun 2018. *E-Proceeding of Applied Science*. Volume 4(3); 1092-1099.