

## DAFTAR PUSTAKA

- Afan Doni Sucahyo, Achmad DH. Fauzi, & Zainul Arifin. (2013). Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Pemasaran, Jurnal Profit.
- Ah, K.K. and Wan, Y.L. (2006). The effect of service recovery on customer satisfaction. *Journal of Service Marketing*. vol 20, no. 2, pp. 101-111. Retrieved 2006, from ABI/INFORM (Proquest) database.
- Alfi Syahri Lubis, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, *Ejournal Polibatam*, Vol. 1 No. 2 (Batam: Polibatam, 2017), hal. 86
- Anastasia, Ulva dan Yulia Nurendah. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen”. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* Vol. 2 No. 2, 2014 pp. 181-190 STIE Kesatuan ISSN 2337 – 7860.
- Angipora, 2002 *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai dari Suatu Merek*. Jakarta: Spektrum.
- Ariella, Irfan Rizqullah. 2018. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Mazelnid”. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* Volume 3, Nomor 2.
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Aritonang R Lerbin R, *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Assauri, S. (2008). *Manajemen Pemasaran (Edisi Pert)*. Raja Grafindo.
- Assauri. 2004. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Rajawali Press, Jakarta.
- Assegaff Mohammad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT.Garuda Di Kota Semarang)”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang. 2009.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddi. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2007.
- Azany, F. 2014. Analisis APengaruh Desain Produk, Motivasi Konsumen dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Bellagio. 1-77.
- Basrah Saidani, M. Aulia Rachman, Mohamad Rizan. 2013. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu

Olahraga Futsal Adidas Di Wilayah Jakarta Timur”. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* |Vol. 4, No. 2.

- Berry, M.J dan Linoff, G. . (2004). *Data Mining Techniques: For Marketing, Sales, and Customer Relationship Management 2nd Edition*. Jhon Wiley and Sons.
- Bowo, N.H. (2003, May). Analisis pengaruh kepercayaan untuk mencapai hubungan jangka panjang. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. vol.2. no. 1. Retrived May, 2003, pp. 85-92
- Brata, Baruna Hadi. 2017. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk pada Nitchi Di PT Jaya Swarasa Agung di Jakarta Pusat”.*Saudi Journal of Business and Management Studies*. Penerbit Beasiswa Timur Tengah ISSN 2415-6671 (Online) Dubai, Uni Emirat Arab.
- Budi, Prabowo (2008). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada PT. Astra Surabaya.
- Budiardjo, E.K dan Tama, B. (2009). Cross-Selling’s Product Determination in the Context of Analytical CRM Based on Association Rules. *International Conference on Rural Information and Communication Technology*, 53–55.
- Budiyanto, T. 2016. Strategi Promosi, Kualitas Produk dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Minat Mereferensikan Rumah Pada Puri Camar Liwas PT Camar Sapta Ganda. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16 (4), 488-500.
- Bugin Burhan, *Metiode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Chan, S. (2003). *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Chasin, J. R. (2003). *Implementation of A Cross-Selling Strategy for A Large Midwestern Healthcare Equipment Company (Ph.D Dissertation)*. Department of Psychology.
- Cranage, D. (2004). *Plan to do it Right: And Plan For Recovery*. International
- Creswell. J. W. (2012). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Edisi 4. Dikutip oleh Sugiyono (2016) dalam buku yang berjudul “Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis dan Disertasi”. Bandung : Alfabeta.
- Cruz, A. P. S. (2013). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop CAbang H.M. Yamin
- Dhika, H. Lukman & Fitriansyah, A. (2015). Perancangan Web JasaPengiriman Barang. Diakses pada 25 Desember 2022. Dari <http://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/895/858>

- Edi Winarno, Ali Zaki, Pemrograman Web Berbasis Html 5, php, dan Javascript, Jakarta: Elex Media, 2014.
- Eljunusi Rahman, Pengaruh Atribut Produk Islam dan Kualitas Pelayanan dengan pendekatan Maarketing Syariah terhadap reputation, kepuasan, komitmen, dan loyalitas Nasabah Bank Jateng, Pusat Penelitian IAIN Walisongo Semarang, 2009.
- EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Edisi Revisi, Semarang: Difa Publishers, 2008, Cet. 3.
- Farida, N. (2017). Model of Relationship Marketing and E-Commerce in Improving Marketing Performance of Batik SMEs. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 8(1).
- Fathoni. (2019). Perancangan Aplikasi Penjualan Pengrajin Songket Palembang Dengan Penerapan Strategi Cross Selling dan Up Selling Berbasis Online. *Jurnal Sistemasi*, 8(1), 161–168.
- Ferdinand T., A. (2000). Manajemen Pemasaran: Sebuah Pendekatan Strategik (Research Paper Series (ed.)). Program MM UNDIP.
- Ferdinand, A. (2000). Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen. Universitas Diponegoro.
- Gerung, Christy Jacklin. antje Sepang., Sjendry Loindong. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Nissan X-Trail Pada PT Wahana Wirawan Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.5, No.2, Hal. 221 - 222, ISSN 2303-1174.
- Ghazali Imam, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang: UNDIP, 2005. Goest and davis, Quality Manajement Introduction To Total Quality Management For Production Prosessing And Rervice, Third Edition New Jersey: Prentice Hall, 2004.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Menggunakan Program IBM SPSS 19. BP: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Universitas Pendidikan Ganesha.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Gunadi, Nikita Prisilia. 2015. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kamera DSLR Canon Di Manado” *Jurnal Emba* 214 Vol.3 No.1 Maret 2015. Kementrian Pendidikan Kebudayaan Universitas SAM Ratulangi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
- Gunara, Thorik & Hardiono, U. S., Marketing Muhammad, Takbir Publishing House, Bandung, 2006.

- Handoko, B. (2016). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsmen Di Titipan Kilat JNE Medan.17(1), 1–13.
- Handoko, T. Hani. 2002. Manajemen. 2 edisi. BPFE, Yogyakarta.
- Hasan, A. (2017). Power Relationship Marketing Dalam Bisnis. Jurnal Media Wisata,15(1). IBM. (2004). Retail Selling Optimization – Strategic Cross-selling and Up-selling for Survival in The Volatile Retail Market (white paper). IBM. [www03.ibm.com/industries/retail/doc/content/bin/retail-selling-optimization.pdf](http://www03.ibm.com/industries/retail/doc/content/bin/retail-selling-optimization.pdf)
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2012. Manajemen Operasi, Diterjemahkan oleh Chriswan Sungkono. Edisi Kesembilan. Jakarta: Salemba.
- Hermawan, Kertajaya. (2003). Marketing in Venus. Edisi IV Jakarta: Gramedia
- <https://unisla.ac.id/struktur-organisasi/>
- Imaningsih, Erna S. dan Saiful Rohman. 2018. “The Model Of Product Quality, Promotion, Price, And Purchase Decisions”. Jurnal Ekonomi/Volume XXIII, No. 02.
- Indah dan Devie. (2013). Analisa Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Perusahaan. Jurnal Business Accounting Review, 1(2), 50–60.
- Indriantoro Nur dan Bambang Supomo, Metode penelitian bisnis dan manajemen, Yogyakarta: BPFE, 2002.
- Indriantoro, Nur. (2012). Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: BPFE.
- Japarianto, Edwin. 2006. Analisis Pembentukan Disonansi Kognitif Konsumen Pemilik Mobil Toyota Avanza. Jurnal Manajemen Pemasaran : halaman : 81-87.
- Jurnal Ilmu Sosial. Buttle, Francis. (2004). Customer Relationship Marketing Concept and Tools. Malang: Bayumedia Publising.
- Khadijah, Susan Novitasari dan Alimatul Khuzaimah. 2017. “Pengaruh Kualitas Produk, Fitur Produk Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Tas Sophie Martin Pada Business Centre Umi Sutindarwati Gresik”. Jurnal Fakultas Ekonomi Gema Ekonomi Volume 06, Nomor 02.
- Kotler, Philip & Gary, Armstrong. (2009). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2007. Pemasaran Pengantar. 8th edisi. Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2009. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta, Erlangga.

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2012. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1. Edisi Kedua belas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2012. Manajemen Pemasaran, Edisi Keempat Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Pemasaran Manajemen. Vol. 1, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 1993. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi Keduabelas, Jakarta: Prenhallind.
- Kotler, Philip. dan Keller, Kotler 2009. Pemasaran Managemet. Edisi 12. Indeks. Jakarta.
- Kotler. P., 2010, Manajemen Pemasaran, PT. Indeks, Jakarta.
- Litra diantara, dan Samsir (2015). "Analisis Relationship Marketing terhadap Customer Satisfaction dan Customer Retention pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Bangkinang". Jurnal Tepak Manajemen Bisnis
- Lukman, Wahyu. Pengertian Prototype. Diakses pada 25 Desember 2022. Dari <http://www.scribd.com/doc/5829867/Pengertian-Prototype>.
- M. Sulaiman A. & A. Abdulsalam A. (2014). Relationship Marketing and Customer Retention: The Case of Jordanian Mobile Telecommunications Companies. Journal Administrative Sciences.
- Manus,W. F. 2015. Kualitas produk, harga, dan kualitas layanan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan
- Mas Arod M. 2016. Perancangan Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang Berbasis Web. Jakarta: Jurnal Simetris.
- Nanang Martono, Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 192
- Nanda, Nurul Nadzfah. 2019. "The Influence of E-Commerce, Product Prices and Product Design on Purchasing Decisions in Souvenir Shop Tauko Medan".
- Nastiti, Sofie Dian; Budiadi, S. (2014).Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Klinik Kecantikan "Nanisa Beauty & Dental Clinic" Sidoarjo.Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN).
- Nesabamedia.com. 2019. Pengertian Android Beserta Sejarah, Kelebihan dan Kekurangannya.
- Pardede, Ratlan dan Tarcicius Yudi Haryadi. 2015. "Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Yang

Dimediasi Kepuasan Konsumen”. *Journal of Business & Applied Management* Vol. 10 No. 1.

- Pratama, Y. (2015). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PO. Rosalia Indah Di Palur Karanganyar Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi. 181–188.
- Pustaka. Imam, I dan Siswandi. (2007). *Aplikasi Manajemen Perusahaan : Analisis Kasus dan Pemecahannya*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- R. S. Pressman, *Software Engineering: A Practitioner’s Approach* 7 edition, McGraw-Hill Higher Education, 2009.
- Raab, Krishna G. and Shylajan, C. S. (2008). Determinants of Habitual Buying behavior: A Study of Branded Apparels. *The Journal of Marketing Management*.
- Ranaweera, C. and J. Prabhu. (2003). The Influence of Satisfaction, Trust and Switching Barriers on Customer Retention in a Continuous Purchasing Setting. *International Journal of Service Industry Management*
- Rania Shani. *Rancang Bangun Sistem Informasi Ekspedisi Muatan Kapal Laut Berbasis Web Pada PT. Permata Samudera Jayabersama*. Surabaya: Karya Ilmiah Narotama.
- Rizki. C., 2013, *Sistem Informasi Jasa Pengiriman Barang pada CV. Fajar IndaTrans Berbasis Web*, Universitas Pembangunan Nasional Sura Surabaya.
- Robert, K. S. Varki & R. Brodie. (2003). Measuring the Quality of Relationship in Consumer Service: An Empirical Study. *European Journal of Marketing*. Vol. 37, No. 01, Pp. 169-196.
- Roring, F., Oroh, S., & Gulla, R. (2015). Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 1313–1322.
- Rosnani. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Runtuwu, Johannes. 2014. Pengaruh Kualitas Probuk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol. 2. No 3. (2014).
- Safrizal, S. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 4(1), 196969.
- Samli, A., Coskun., Weber, Juli Ann, E. 2000. A Theory of Successful Product Breakthrough Management. *Journal Of Product & Brand Management*, 9(1): pp: 35-55.

- Setiawan, Yuli. (2015). Pengertian Internet. Diakses pada 25 Desember 2022. Dari <http://www.scribd.com/doc/293220443/Pengertian-Internet>
- Sintya, L. I., Karuntu, M. M., Sam, U., & Manado, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado The Influence Of Price And Quality Of Service On Customer Satisfaction Of Go-Jek Online Transportation Services In Student Feb. *Jurnal Emba*, 6 (3), 1778–1787.
- Sivesan, S. and Velnampy. (2012). Customer Relationship Marketing and Company Satisfaction A Study On Mobile Service Providing Company In Srilanka. *Global Journal Inc.*
- Sriyanto. Hery. S., dan Ananda. W.D., 2012, Pengembangan Sitem InformasiJasa Berbasis Layanan Pelanggan, Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2009). Prinsip-Prinsip Pemasaran 2. Edisi III. Yogyakarta: UST Press.
- Syafruddin, Chan. (2003). Relationship Marketing Jakarta: Gramedia Pustaka
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan Ketiga. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutabri. T., 2012, Konsep Sistem Informasi, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Sutabri. T., 2013, Komputer dan Masyarakat, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Suwarsono, E. 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di UD. Kausar Jaya Purwodadi. Universitas Pandanaran Semarang. *Jurnal Sociotekno*. ISSN 2337-7003. Vol.2 Edisi 2014.
- Teorikomputer.com. 2015. Pengertian MySQL beserta kelebihan dan kelemahannya.
- Termasmedia.com. 2019. Pengertian Database.
- Timothy L., et al. (2007). The Value of Different Customer Satisfaction and Loyalty Metrics in Predicting Customer Retention, Recommendation, and Share-of-Wallet. *Managing Service Quality*.
- Tondano Barat. *Jurnal EMBA*. Vol. 3 No. 2 Juni 2015. Misbahuddin dan Iqbal Hasan, Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hal. 110
- Trianto, Eka & Revina, Widya. Perancangan Sistem Informasi Pencatatan Pengiriman Barang di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Cabang Bandung. Diakses pada 25 Desember 2022. Dari <http://ejournal.lpkia.ac.id/files/students/essays/journals/218.pdf>

- V. J. Soimo, J. Wagoki, & B. Okello. (2015). Influence of Relationship Marketing on Customer Retention in Commercial Banks in Nakuru Town, Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*.
- Wati, E. I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Larissa Aesthetic Center Kota Kediri.
- Wijaya, C. V. (2017). Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy.5(1).
- Wijaya, J., Supariyani, E., & Widjojo, S. (2014). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Pemasangan Wallpaper Terhadap Kepuasan Konsumen.2(1), 51–58.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks.
- Winda. N., dan Indro. S., 2012, *Sistem Informasi Logistik untuk perusahaanekspedisi PT. Rajawali Imantiaka Sempurna*, Universitas Kristen Surabaya, Surabaya.
- Worodiyanti, W. (2016). Terhadap Kepuasan Konsumen Di Elladerma Skin Care Malang Novi Wahyu Worodiyanti S1 Pendidikan Tata Rias , Fakultas Teknik , Universitas Negeri Surabaya Dr . Maspiyah , M . Kes Pendahuluan Perkembangan masyarakat serta aktivitas masyarakat yang tinggi teru, 5, 23–28.
- Yakub, 2013, *Pengantar Sistem Informasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Yakub, *Pengantar Sistem Informasi Edisi 1*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012. D. P. Rini, *Metodologi Pengembangan Sistem*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Yusnani, & Sutrisna, E. (2018).Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Umroh Pada Pt. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. 5(2), 1–17.
- Zulkifli. (2012). Relationship Marketing terhadap Customer Retention dan Customer Loyalty Pada Nasabah Bank Mega, *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*