

Pembelian agar mampu memediasi hubungan antara Orientasi Pasar terhadap Loyalitas Pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Penelitian hanya dilakukan pada pelanggan PT. Hayati Pratama Mandiri. Oleh karena itu penelitian selanjutnya dilakukan pada pelanggan PT. Hayati Pratama Mandiri yang lebih luas lagi cangkupannya seperti seluruh pelanggan pada PT. Hayati Pratama Mandiri.
  - b. Penelitian yang dilaksanakan hanya menguji pengaruh *Customer Relationship Marketing* dan Orientasi Pasar terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Keputusan Pembelian sebagai variabel Intrvening. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat menguji variabel lain yang berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan kemudian menambah atau menguji variabel Intervening lain.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abbas, D. (2018). Pengaruh Modal Usaha, Orientasi Pasar, Dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Ukm Kota Makassar. *Jurnal Minds:*

- Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 5(1), 95–111.  
<https://doi.org/10.24252/minds.v5i1.4991>
- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Ecodemica*, 1(2), 252–261.
- Alfiyah, H., & Komariah, N. S. (2021). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Autoplastik Indonesia Karawang Timur. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 50.  
<https://doi.org/10.31599/jmu.v3i1.866>
- Almana, L. O., Sudarmanto, & Suardi, I. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Deepublish.  
<https://books.google.co.id/books?id=51xHDwAAQBAJ>
- Ansori, P. B. (2022). The Effect of Relationship Marketing on Customer Loyalty. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 1(1), 45–53.  
<https://doi.org/10.54099/aijms.v1i1.209>
- Aprianto, I., Muntholi, & Risnita. (2021). *MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS ANALISIS CITRA PERGURUAN TINGGI KEAGAMAAN ISLAM*. Penerbit Lakeisha. <https://books.google.co.id/books?id=3102EAAAQBAJ>
- Arfah, Y., Nasution, B., & Siregar, R. J. (2022). *Keputusan Pembelian Produk*. PT Inovasi Pratama Internasional.  
<https://books.google.co.id/books?id=nTxIEAAAQBAJ>
- Aryatilandi, S., Ramdan, A. M., & Sunarya, E. (2020). Analisis Word Of Mouth Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Di Kota Sukabumi. *JMD : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 3(1), 54–65.  
<https://doi.org/10.26533/jmd.v3i1.554>
- Asman. (2021). Sumber Data, Populasi dan Sampel Penelitian Hukum Islam. *Institut Agama Islam (AIA) Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas*, 15.
- ASNAWATI, S. E. M. M. D. H. I. S. E. M. M. (2022). *Analisis Inovasi Produk dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran*. CV Literasi Nusantara Abadi. <https://books.google.co.id/books?id=iFtpEAAAQBAJ>
- Aulia, R., Astuti, M., & Ridwan, H. (2019). Meningkatkan Kinerja Pemasaran melalui Orientasi Pasar dan Orientasi Kewirausahaan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 20(1), 27–38.  
<https://doi.org/10.30596/jimb.v20i1.2397>
- Bagus Susanto, Elvina Harahap, Ali Syahputra, & Desmawati Hasibuan. (2021). Pengaruh Orientasi Pasar, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Keputusan Pembelian Pada King Perabotkota Pinang. *Urnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(10.46306/vls.v1i2), 353–364.

- Bunyamin, S. E. M. S. (2021). *MANAJEMEN PEMASARAN*. CV Literasi Nusantara Abadi. <https://books.google.co.id/books?id=ybZQEAAAQBAJ>
- Chandra, D., Neldi, M., Putra, R. B., & Fitri, H. (2022). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Gaya Komunikasi Terhadap Prestasi Kerja dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening pada Pegawai SMPN 1 Dharmasraya. *Journal of Law and Economics*, 1(1), 51–62. <https://doi.org/10.56347/jle.v1i1.40>
- Cisauk, H. U., & Lemana, R. (n.d.). *Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. 1(1), 1–19.
- Darmayasa, G. N. A. R., & Yasa, N. N. K. (2021). Influence of Relationship Marketing on Customer Loyalty. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 8(6), 648–660. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v8n6.1963>
- Dhewy, R. C. (2022). Pelatihan Analisis Data Kuantitatif Untuk Penulisan Karya Ilmiah Mahasiswa. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 49–58.
- Dian Sudiantini, & Farhan Saputra. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan: Kepuasan Kerja, Loyalitas Pegawai dan Komitmen di PT Lensa Potret Mandiri. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(3), 467–478.
- Diansyah, D., & Putera, R. M. (2017). Pengaruh Ekuitas Merek Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian. *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 32(2), 97–109. <https://doi.org/10.24856/mem.v32i2.538>
- Dick dan Basu. (2017). Jiptumpp-Gdl-Ilminarala-47014-3-Babii. *Universitas Muhammadiyah Malang*, 103–103.
- Dr. Salim Al Idrus, M. M. M. A. (2021). *MODEL PENGELOLAAN KOPERASI BERBASIS KINERJA: Sebuah Uji Transformasi Model Konseptual*. Media Nusa Creative (MNC Publishing). <https://books.google.co.id/books?id=RHNMEAAAQBAJ>
- Dwi, B., Damaris, Hendrayani, E., Sitepu, J., Herawati, Paringsih, Sudirman, A., Sjoen, A. E., Hanafi, M., & Hina, H. B. (2022). *Asas-Asas Manajemen (Konsep dan Teori)*. Media Sains Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=lCOIEAAAQBAJ>
- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Dwilianingsih, N. A., & Indradewa, R. (2022). The Influence of Relationship Marketing and Service Quality with Customer Satisfaction Mediation Variables on Customer Loyalty. *Quantitative Economics and Management Studies*, 3(4), 548–554. <https://doi.org/10.35877/454ri.qems963>

- Erawati, S. H. (2020). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap Penggunaan E-Commerce. *INSPIRASI (Jurnal Ilmu Sosial)*, 17(2), 304–315.
- Fabiana. (2019). *Pengaruh Orientasi Pasar terhadap Kinerja Pemasaran pada UMKM Kripik Buah di Kota Batu*. 31(2), 9–32.
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). 濟無No Title No Title No Title. 8–33.
- Faizah, O. A., Suparti, S., & Hoyyi, A. (2022). Analisis Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Platform Shopee Dengan Pendekatan Partial Least Square (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro). *Jurnal Gaussian*, 10(4), 532–543. <https://doi.org/10.14710/j.gauss.v10i4.33100>
- Gunawan, A. C., & Susanti, F. (2017). *Pengaruh Bauran Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Maybelline Di Kota Padang*. <https://osf.io/preprints/inarxiv/npjqh/>
- Gunawan, R. I., Moeljadi, & Aisjah, S. (2017). Pengaruh Orientasi Pasar Dan Kompetensi Sumberdaya Manusia Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1). <https://doi.org/10.26905/jmdk.v5i1.1274>
- Hendrayani, E., Siwiyanti, L., & Suardi, M. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Samudra Biru. <https://books.google.co.id/books?id=R15BEAAAQBAJ>
- Hidayat, zubaidah hanum & sahral. (2017). Faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian sepatu merek nike di kota medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 06, 37–43.
- Hidayati, A., Sifat, Maddinsyah, A., Sunarsi, D., & Jasmani. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Cipta Media Nusantara (CMN). <https://books.google.co.id/books?id=KCgWEAAAQBAJ>
- Immanuel, R. J. (2018). Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Dengan Corporate Image Sebagai Moderator Di Pt. Mitra .... *Jurnal Strategi Pemasaran*. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/7255>
- Juliana, K. E., Telagawathi, N. L. W. S., & Susila, G. P. A. J. (2018). Pengaruh Citra Merk Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(3), 1–8. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i3.178>
- Junianto, D., & Sabtohad, J. (2019). Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan organisasi terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. *Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 12(2), 12–22.
- Karim, D., Sepang, J. L., & Soepeno, D. (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*, 8(1), 136–145.
- Kartika Sari Girsang, R., Sumiati, S., & Helmy Djawahir, A. (2021). the Influence of Self-Service Technology and Customer Relationship Marketing on Customer Loyalty Mediated By Customer Satisfaction. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(1), 217–228. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.01.20>
- Khusnia, K. F. M. (n.d.). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (PRODUKTIVITAS KERJA)*. GUEPEDIA.  
<https://books.google.co.id/books?id=03FMEAAAQBAJ>
- Komang, L., Dewi, C., Dewi, A. S., & Sujadi, D. (2022). Effect of Digital Marketing and Customer Relationship Marketing on Consumer Satisfaction and Consumer Loyalty at Gypsy Belles Jewelry Bali. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3), 28487–28494.
- Laely, N., Djunaedi, D., & Rosita, D. (2020). Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan : Studi Konsumen McDonald's Kediri. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 5(2), 224. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v5i2.1129>
- Makbul, M. (2021). Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian. *Pesquisa Veterinaria Brasileira*, 26(2), 173–180.  
<http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>
- Manik. (2018). *pengaruh customer relationship marketing terhadap keputusan pembelian*.
- Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64.
- Mawarsanti, I. (2021). *Pengaruh Corporate Image, Customer Relationship Marketing, dan Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah pada BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung Trade Center*. 6.
- Muhtarom, A., Syairozi, I., & Wardani, N. D. (2022). Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing, Dan Kepercayaan Terhadap Peningkatan Penjualan Dimediasi Loyalitas Pelanggan Pada Umkm Ayam Potong Online Elmonsu. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 743–755. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.628>
- Mulyadi, E., Wibisono, A., & Herli, M. (2021). Penerapan Metode SEM (STRUCTURAL EQUATION MODEL) Dalam Aplikasi Bidang Pendidikan, Sosial, dan Kesehatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 35–39.
- Mulyadi, H., & Susanti, F. (2018). *Pengaruh Penerapan Strategi Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pro Car International Finance Cabang Padang*. 1–12.  
<https://osf.io/preprints/inarxiv/bhq8d/>

- Mulyati, S. (2021). Pengaruh Relationship Marketing, Brand Equity dan Customer Engagement terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Pesquisa Veterinaria Brasileira*, 26(2), 173–180. <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>
- Nalini, G. S. (2018). Revisiting Nexus Between Economic Growth and Electricity in India. *Researchers World: Journal of Arts, Science and Commerce*, 9(1), 01. <https://doi.org/10.18843/rwjasc/v9i1/01>
- Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 63.
- Nurdelila, S. E. M. M., Nirmala Haty Harahap, S. E. M. M., Nurzalinar Joesah, S. E. M. M., Dr. Indra Surya Permana, M. M., Andinna Ananda Yusuff, S. E. M. M., Mariyah Ulfah, M. E. S., Ir. Sri Hindarti, M. S., Rosdita Indah Yuniawati, M. A., Yekti Nilasari, S. E. M. A., & others. (2022). *BUKU AJAR KEWIRAUSAHAAN*. Feniks Muda Sejahtera. <https://books.google.co.id/books?id=9zWKEAAAQBAJ>
- Nurhayati, S. (2017). Pengaruh citra merek, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian handphone samsung di yogyakarta. *JBMA – Vol. IV, No. 2, September 2017 ISSN : 2252-5483, IV(2)*, 60–69.
- Nurjaya, N., Dutawaskita, N. I., Erlangga, H., Hastono, H., & Sunarsi, D. (2022). Pengaruh Personal Selling Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada PT. Lautan Surga di Jakarta. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(1), 80–92. <https://doi.org/10.55182/jtp.v2i1.107>
- Ogbechi, A. D., Okafor, L. I., & Orukotan, C. I. (2018). Effect of relationship marketing on customer retention and loyalty in the money deposit bank industry. *African Research Review*, 12(2), 23. <https://doi.org/10.4314/afrev.v12i2.3>
- Ojiaku, O. C., Aghara, V. O., & Ezeoke, O. L. (2017). Effect of Relationship Marketing and Relationship Marketing Programs on Customer Loyalty. *International Journal of Business and Management Review*, 5(5), 58–71. <https://www.researchgate.net/publication/325867882>
- Pasi, I. R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Dan Sikap Terhadap Perilaku Masyarakat Pada Bank Syariah. *Jurnal Al-Qasd*, 1(2), 199. <http://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/AL-QASD/article/view/509/779>
- Perišić Prodan, M., Cerović, M., & Ivančić, I. (2022). Utjecaj Marketinga Odnosa Na Zadovoljstvo I Lojalnost Klijenata U Luksuznim Hotelima. *Ekonomiska Misao i Praksa*, 31(1), 189–210. <https://doi.org/10.17818/emip/2022/1.9>
- Pertiwi Siregar, D. N., 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. <https://doi.org/10.53513/jis.v19i1.221>

- Pratama, A., & Yudhira, A. (2022). Pengaruh Gaya Hidup Dan Orientasi Pasar Terhadap Keputusan Pembelian Properti Di Pt. Rizki Mandiri. *Value*, 3(1), 36–47. <https://doi.org/10.36490/value.v3i1.309>
- Puspita, N. (2020). Pengaruh Program Direct Marketing Terhadap Customer Relationship Management Pada Function Room Di Harris Hotel Sentul City Bogor. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 5(2), 82–93. <https://doi.org/10.9744/jmp.5.2.82-93>
- Putri, S. L., & Nursinta, L. (2017). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Tropicana Slim di Kota Padang. *Jurnal Agrica*, 10(1), 13. <https://doi.org/10.31289/agrica.v10i1.879>
- R. Khan, M., & M. Ghouri, A. (2018). Enhancing Customer Satisfaction and Loyalty through Customer-Defined Market Orientation and Customer Inspiration: A Critical Literature Review. *International Business Education Journal*, 11(1), 25–39. <https://doi.org/10.37134/ibej.vol11.1.3.2018>
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Rizki, F., Hidayat, A. T., Rizki, F., Hidayat, A. T., Informatika, P. S., Asal, U., Asal, K., Studi, P., Informasi, S., Asal, U., Asal, K., Pengguna, K., & Plagiasi, U. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem uji plagiasi menggunakan metode pieces. 7(2), 104–113.
- Roslina. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua*.
- Saajidah, L. (2018). Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Kurikulum. *Madrasa: Journal of Islamic Educational Management*, 1(2), 16–22. <https://doi.org/10.32940/mjiem.v1i1.71>
- Sahir, S. H., Hasibuan, A., Aisyah, S., Sudirman, A., Kusuma, A. H. P., Salmiah, S., Afriany, J., Simarmata, J., & Rizki, A. (2020). *Gagasan Manajemen*. Yayasan Kita Menulis. <https://books.google.co.id/books?id=jF3PDwAAQBAJ>
- Santoso, E. B., & Samboro, J. (2017). Pengaruh Promosi Penjualan Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Adbis: Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.33795/j-adbis.v11i1.9>
- Saragih, M. G., Saragih, L., Purba, J. W. P., Panjaitan, P. D., & Karim, A. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dasar -- Dasar Memulai Penelitian*. Yayasan Kita Menulis. <https://books.google.co.id/books?id=3kpKEAAAQBAJ>
- Satriadi, S. A. P. M. S., Tubel Agusven, S. T. M. M., Elvi Lastriani, S. E. M. M.,

- Triyani Capeg Hadmandho, M. B. A., Rimayang Anggun L. P. Ramli, S. P. M. M., Annisa Sanny, S. E. M. M., & Diansanto Prayoga, S. K. M. M. K. (2022). *Manajemen Pemasaran*. CV Rey Media Grafika.  
<https://books.google.co.id/books?id=iaZ-EAAAQBAJ>
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Penerbit NEM. <https://books.google.co.id/books?id=AeBsEAAAQBAJ>
- Simamora, J. M., & Yusmalinda. (2021). Pengaruh Service Excellence Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Cv Bersinar Pematangsiantar. *Journal of Management Sciences*, 1(1), 9–19.  
<http://jurnal.stiesultanagung.ac.id/index.php/strategic/article/view/3>
- Simamora, S., Silalahi, M., Nainggolan, N. T., & Candra, V. (2019). PENGARUH HARGA DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA UD SENTRAL JAYA PEMATANGSIANTAR. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(2), 62–72.  
<https://doi.org/10.37403/sultanist.v7i2.154>
- Siregar, M. H., Susanti, R., Indriawati, R., Panma, Y., Hanaruddin, D. Y., Adhiwijaya, A., Akbar, H., Nugraha, D. P., Renaldi, R., & others. (2022). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.  
<https://books.google.co.id/books?id=VaZeEAAAQBAJ>
- Siregar, N., & Hakim, F. (2017). Pengaruh pencitraan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan Kampoeng Deli Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 8(2), 87–96.
- Siregar, Y. S., Darwis, M., Baroroh, R., & Andriyani, W. (2022). Peningkatan Minat Belajar Peserta Didik dengan Menggunakan Media Pembelajaran yang Menarik pada Masa Pandemi Covid 19 di SD Swasta HKBP 1 Padang Sidempuan. *Jurnal Ilmiah Kampus Mengajar*, 2, 69–75.  
<https://doi.org/10.56972/jikm.v2i1.33>
- Sudirman, I. (2021). *Penerapan Orientasi Pasar di Rumah Sakit Ditelaah dari Multiperspektif Strategi*. PT Penerbit IPB Press.  
<https://books.google.co.id/books?id=YGcvEAAAQBAJ>
- Suntani, S. (2018). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta*, 2(2), 247–254. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>
- Suparwata, D. M. (2017). Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Kantor Cabang Mataram. *Jmm Unram - Master of Management Journal*, 6(1).  
<https://doi.org/10.29303/jmm.v6i1.24>
- Tjiptabudi, F. M. H., & Ndaumanu, R. I. (2021). Penerapan Metode Hot-Fit



- Dalam Evaluasi Iclass Sebagai Media Pembelajaran Daring. *Jurnal Sains Komputer Dan Teknologi Informasi*, 4(1), 27–34.  
<https://doi.org/10.33084/jsakti.v4i1.2796>
- Tutut Istikomah. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Kereta Api Indonesia. *Lib Unnes*, 15, 203.
- Wahyu Prasetyo, D., & Murti, W. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Keputusan Pembelian sebagai Variabel Mediasi PT. Matahari Departemen Store. *Jurnal Manajemen FE-UB.*, Vol. 9. No(2), pp-43-65.
- Wahyuni, N. M. (2022). *Kinerja Bisnis: Analisis dari Perspektif Orientasi Strategi, Kompetensi Pengetahuan dan Inovasi*. Media Sains Indonesia.  
<https://books.google.co.id/books?id=O3RdEAAAQBAJ>
- Wardani, S., Rita, P., & Permatasari, I. (2022). Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) Di Tangerang. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 13–25.  
<https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.862>
- Warong, K. M., Waha, C. J. J., & Tangkere, C. (2020). Kajian Hukum Hak Asasi Manusia terhadap Kebebasan Berpendapat di Media Sosial. *Quarterly Journal of Health Psychology*, 8(32), 73–92.  
[http://hpj.journals.pnu.ac.ir/article\\_6498.html](http://hpj.journals.pnu.ac.ir/article_6498.html)
- Wijaya, MH., MM., C., & Y.A, D. O. (2021). *STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING: Upaya Meningkatkan Citra dan Keputusan Konsumen Menabung di Bank BRI Surabaya*. Penerbit Lakeisha.  
<https://books.google.co.id/books?id=o6AqEAAAQBAJ>
- Wijoyo, H. (2021). *MANAJEMEN PEMASARAN*. Insan Cendekia Mandiri.  
<https://books.google.co.id/books?id=5T0rEAAAQBAJ>
- Wongsansukcharoen, J. (2022). Effect of community relationship management, relationship marketing orientation, customer engagement, and brand trust on brand loyalty: The case of a commercial bank in Thailand. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64(May 2021), 102826.  
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102826>
- Zaman, N., Nurlina, N., Simarmata, M. M. T., Permatasari, P., Utomo, B., Amruddin, A., Anwarudin, O., Firdaus, E., Rusdiyana, E., Zulfiyana, V., & others. (2021). *Manajemen Usahatani*. Yayasan Kita Menulis.  
<https://books.google.co.id/books?id=mCg9EAAAQBAJ>