

DAFTAR PUSTAKA



- Aditya, N. A. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 281–288.
- Afidatur Ro'azah. (2021). Manajemen Pemasaran. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Ariana, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Lipstik Revlon Yogyakarta*. 1–23.
- Asraini, D. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pt. Nusantara Surya Sakti Sumbawa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.283>
- Bening Azhilmi, F. (2018). *Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Instagram Untuk Meningkatkan*. 1–9.
- Budi Harto, Panji Pramuditha, Arief Yanto Rukmana, Harnavela Sofyan, Hana Rengganawati, Andina Dwijayanti, & Teti Sumarni. (2023). Strategi Social Media Marketing Melalui Dukungan Teknologi Informasi dalam Kajian Kualitatif Pada UMKM Kota Bandung. *Komversal*, 5(2), 244–261. <https://doi.org/10.38204/komversal.v5i2.1499>
- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6762. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p19>

- Darmawan, M. D. (2018). The Effect of Price, Product Quality, Promotion, Social Factor, Brand Image on Purchase Decision Process of Loop Product on Youth Segment (Case Study of PT Telekomunikasi Selular). *International Seminar & Conference on Learning Organization*, 6(6), 294–309. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/isclo/article/view/7032>
- Dwi Wahyuni, Chusnul Rofiah. (2018). 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>
- Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Fadly, M., & Wantoro, A. (2019). Model Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Dengan Kombinasi Pengelolaan Digital Asset Untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan. *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*, 1(0), 46–55. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/1749>
- Farida, N. (2019). Analisis Model Kepuasan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 5(2), 200–208. <https://doi.org/10.15294/jdm.v5i2.3661>
- Gultom, Dedek Kurniawan; Arif, M. F. M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek.

- MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Gunelius, S. (2019). *30-Minute Social Media Marketing: Step-By-Step Techniques To Spread the Word About Your Business Fast and Free*.
- Halimah, M. A., & Yanti, R. D. (2020). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kilat Khusus Mitra Korporat Kantor Pos Purwokerto. *Jurnal Ecoment Global*, 5(1), 70–79.
<https://doi.org/10.35908/jeg.v5i1.916>
- Hanafi, M. (2019). Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen. *Managemen*, 1(1), 66.
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.235>
- Hatta, I. H., Rachbini, W., & Parenrengi, S. (2018). Analysis of product innovation, product quality, promotion, and price, and purchase decisions. *South East Asia Journal of Contemporary Business*, 16(5), 183–189.
- Helwig, N. E., Hong, S., & Hsiao-wecksler, E. T. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SMARTPHONE SAMSUNG DI SEMARANG*. 1–10.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
<https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Ii, B. A. B., & Teori, L. (2020). *BAB II LANDASAN TEORI 2.1 Social Media Marketing 2.1.1 Pengertian Social Media*. 1–18.

- Ika Melisa, I. H. (2020). Pengaruh Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Krida Dinamika Autonusa Bima). *Journal of Business and Economics ...*, 1(2), 139–144.
- Imaningsih, E. S. (2018). The Model Of Product Quality, Promotion, Price, And Purchase Decisions. *Jurnal Ekonomi*, 23(2), 260–271. <https://doi.org/10.24912/je.v23i2.373>
- Indonesia, U., Bunga, M., Saragih, R., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., Studi, P., & Ilmu, M. (2023). *HUBUNGAN PEMASARAN MEDIA SOSIAL DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA INSTAGRAM @TOKOPEDIA)*.
- Indrawati, F. (2018). *DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING Fenny Indrawati*. 6(2).
- Irwan, & Adam, K. (2019). METODE PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) DAN TERAPANNYA (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone). *Jurnal Teknosains UIn*, 53–68.
- Isman, I., Patalo, R. G., & Pratama, D. E. (2020). Pengaruh Sosial Media Marketing, Ekuitas Merek, Dan Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Ke Tempat Wisata. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 7(1), Inpress. <https://doi.org/10.21107/jsmb.v7i1.7447>
- Iv, B. A. B., & Responden, D. P. (2018). *Sumber : Data primer diolah, 2017*. 39–53.
- Jahanshahi, A. ., Gashti, M. A. ., Mirdamadi, S. ., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2018). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(June 2011), 253–260.

- Jaya, L., Yuliana, Y., & Arwin, A. (2022). Pengaruh Sosial Media Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Wrappers, Medan. *Escaf, 1*, 1–7.
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(11), 5955. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i11.p06>
- Kanafi, R. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 3*, 21–31.
- Khafidin. (2020). Konsep perilaku konsumen beserta implikasinya terhadap keputusan pembelian. *Journal Derivatif, 10*(1), 1–15. <http://eprints.umsida.ac.id/6801/>
- Khalis, V. M., Komariah, K., & Z, F. M. (2022). Analisis kualitas produk dan kepercayaan merek terhadap loyalitas merek. *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting, 5*.
- Kotler dan Keller. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberlangsungan Usaha. *Universitas Internasional Batam UIB Repository, 2017*, 5–24.
- Kristianto, A. D., & Wahyudi, T. A. (2019). Pengaruh citra merek, persepsi kualitas produk dan persepsi harga pada kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis, 2*(2), 117–126. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v2i2.74>
- Lindung Bulan, T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam, 5*(2), 592–602.
- Muh K Bonesaputra Rukman, Heri Praktikto, & Wening Patmi Rahayu. (2023). Influence of Social Media Marketing, Product Quality, and Brand Image On

- Customer Loyalty Through Customer Satisfaction (Study on La Moringa Consumers, NTT). *Brilliant International Journal Of Management And Tourism*, 3(2), 105–120. <https://doi.org/10.55606/bijmt.v3i2.1388>
- Nempung, T., Setyaningsih, T., & Syamsiah, N. (2018). *Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web. November*, 1–8.
- Nida Salma Fahrani, & Intan Rike Febriyanti. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Apotek Bunda Cikembar. *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(3), 1–11. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.431>
- Oeyono, J., & Dharmayanti, D. (2019). Analisa Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Intervening Variabel Di Tator Cafe Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1–9.
- Oktaviani, W. (2020). Pengaruh Media Sosial dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Woodcraft tanganketiga. *Indonesian Journal of Strategic Management*, 3(2). <https://doi.org/10.25134/ijsm.v3i2.3897>
- Onsardi, O. (2019). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong*. 11–25. <https://doi.org/10.31219/osf.io/r5268>
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212. <https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Pringgani, A. (2018). Memperkuat Manajemen Pemasaran dalam Konteks Persaingan Global. *Jurnal Kebangsaan*, Vol.2 No.4, 1.
- Produk, K. P. (2018). *Hubungan antara tipe konformitas pembelian produk dengan kepuasan pembelian produk*. 8–9.

- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Rahayu, B. S., & Saryanti, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah. *Jurnal ADVANCE*, 1(2), 14.
- Rahmanita, H. (2022). *PENGARUH DISIPLIN KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA (Studi Kasus Pada Karyawan Dinas Sosial Prov. DKI Jakarta)*.
- Roflin, E., Liberti, I. A., & Pariyana. (2021). pengertian Survei menurut Sugiyono 2018. *Eprints.Walisongo.Ac.Id*, 11. <http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/3069/>
- Rupantra. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Susu Kedelai Ud Pak Suroto Berastagi. *Digital Repository Universitas Quality Berastagi*, 5–30.
- Saldanha, E. de S. (2018). Peran Ibu dalam Pemenuhan Kebutuhan Anak Eating Disorder. *Skripsi*, 28–43.
- Sudarwati, Y., Izzaty, dan, Pendidikan dan Pelatihan, P., Jenderal DPR Gedung Sekretariat Jenderal DPR RI, S. R., Jenderal Gatot Subroto, J., Penelitian, P., & Jenderal DPR Gedung Nusantara, S. R. (2022). MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN BAGI USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH (Customer Relationship Management for Micro, Small, and Medium Enterprises). *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 13(1), 13–28.
- Sugiyono. (2018). Metode Dan Tehnik Penelitian. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Suryana A. (2018). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43. [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf)

- Taherdoost, H. (2023). Customer Relationship Management. *EAI/Springer Innovations in Communication and Computing, Part F1354(2007)*, 237–264. https://doi.org/10.1007/978-3-031-39626-7_10
- Usu, M. Y. M., P.C.Fanggidae, R., Kurniawati³, M., & Bunga, M. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT Telkomsel Indonesia TBK Cabang Mbay). *Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 4(2), 319–333.
- Wikaningtyas, S. U., Setyawati, R., Santoso, R. T., & Aji, R. G. S. (2022). Pengaruh Pemasaran Melalui Social Media Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengunjung Taman Pintar Yogyakarta Yang Di Mediasi Oleh Word of Mouth Marketing. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(4), 1286–1306. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i4.623>
- Yuniati, U. (2019). Metode Penulisan Laporan KKP. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.