

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abubakar, Rusyidi. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Assauri Sofjan. (2018). *Manajemen Bisnis Pemasaran*. Rajawali Pers
- Creswell, John W & J. David Creswell. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. SAGE Publications, Inc
- Echdar, S., (2018). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis, 1<sup>st</sup> Ed.* Ghalia Indonesia
- Firmansyah, M. A. (2018). *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hikmawati, Fenti. (2017). *Metedologi Penelitian*. Depok: Gaja Garfindo
- Hurriyanti, R. (2020). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Juli Ismanto. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Prodi Akuntansi-S1
- Kotler Philip, Armstrong Gary. (2018). *Principles of Marketing*. Seventeenth Edition
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi Jilid 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi Jilid 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip., Kertajaya Hermawan, Setiawan Iwan, Ilyas Fairano. *Marketing 4.0: Bergerak dari Tradisional ke Digital*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Lusiah. (2018). *Monograf Loyalitas Pelanggan*. Deepublish: CV Budi Utama
- Panjaitan, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik. 1-122
- Riyanto Slamet, Hatmawan Andhita Aglis. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama

- Sudarsono, H. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. CV Pustaka Abadi
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. (2017). *Analisis Laporan Keuangan: Teori, Aplikasi, & Hasil Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Perss
- Tjiptono Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Umar, Husein. (2019). *Metode Riset Manajemen perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer dan Praktis*. Rajagrafindo
- Jurnal**
- Aprillia, P.A, Cecep Safa'atul Tetty Herawaty, Lina Auliana. (2022). Rumusan Program Membership, Poin Rewards dan Email Marketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Semanis Kamu Café. *Jurnal Administrasi Bisnis*
- Bagaskara Andhika Surya. (2018). Analisis Pengaruh Program Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi pada produk HP Samsung
- Hardiyanti Aryani Andi. (2023). Pengaruh Customer Kapital dan Orientasi Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Shopee
- Hidayat Rahmat. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan PT DYANTARA CIPTA PERSADA di Bandung Tahun 2020. *E – Porcedeeng of Applied Science*
- Hidayat Rahmat, Fitriyani. (2022). Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus PT. Telkom Indonesia Witel Bandung Tahun 2022). *Open Library: Telkom University*

- Hidayat Rahmat, Maulina, S. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Produk Simpeldesa (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Desa) Di Desa Cimenyan Area TREG 3 Jawa Barat Pada Tahun 2022. Open Library: Telkom University
- Hutapea Lamsari Reski. (2022). Analisis Loyalitas Pelanggan di Laundry Express Tahun 2022. Open Library: Telkom University
- Lathifah Khoiri Ummi. (2023). Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan dari Segi Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada konsumen di Bandung). Open Library: Telkom University
- Novianti, Endri, dan Darlius. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume VIII
- Prastiwi, Qory. 2019. Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan *Volume* Penjualan Pada UMKM Pabrik roti Alfaris Bakery Medan
- Rahayu, S.P. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi dan Promosi Penjualan terhadap Trust, Perceived Value, dan Intention to Recommend. Universitas Airlangga
- Soetanto Putri Florencia, Saino. (2022). Promo, Poin Loyalitas dan Kualitas Pelayanan Sebagai Pembentuk Keputusan Pembelian melalui Aplikasi Burger King. *Jurnal Cafeteria*
- Wijaya, S., Thio, S. (2022). Implementasi Membership Card dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya
- Wicaksana, D. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*
- W. F. C. Andy, Dastane Omkar. (2021). Efektivitas Program Loyalitas dalam Retensi Pelanggan: Analisis Mediasi Berganda

### **Website**

- Kurnia Firdilla, (2022, Desember 2). *Kepuasan pelanggan akan menjadi indikator penting dalam terhadap pengaruh perkembangan sebuah perusahaan.* Retrieved from DailySocial: <https://dailysocial.id/post/kepuasan-pelanggan-adalah>

- Sandria Bima, (2022, Desember 30). *Loyalitas Pelanggan: Pengertian dan yang Harus Dipersiapkan*. Retrieved from qiscus: [Loyalitas Pelanggan: Pengertian dan yang Harus Dipersiapkan - Qiscus](#)
- Sartika Dewi, 2022 (Oktober 27). *Manfaat Loyalty Program untuk Perkembangan Bisnis*. Retrieved from Businessstech: [Pengertian Loyalty Programs, Jenis serta Manfaatnya Untuk Bisnis \(hashmicro.com\)](#)
- Thabroni Gamal, (2022, Oktober 12). *Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip*. Retrieved from serupa.id: [Kualitas Pelayanan: Pengertian, Indikator, Dimensi, Faktor & Prinsip - serupa.id](#)