

DAFTAR PUSTAKA

- Anatasha Onna Carissa, A. F. (2014). PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 5-6.
- Badan Pusat Statistika. (2018, Oktober 2). bps. Diambil kembali dari <http://www.bps.go.id>
- Coffee Land. (2019, Februari 8). coffeeland.com. Diambil kembali dari <https://coffeeland.com>
- Crissa, A. (2014). The Impact of e-Shopping Satisfaction Factors in Repeat Purchase Intention on Internet, 1.
- Dinas Budaya dan Pariwisata Bandung . (2019, Oktober 2). disbudpar. Diambil kembali dari <http://www.disbudpar.bandung.go.id>
- Emi Moriuchi, I. T. (2016). Satisfaction trust and loyalty of repeat online consumer within the Japanese online supermarket trade. *Australasian Marketing Journal*.
- Francis Buttle dan Stan Maklan. (2015). Customer Relationship Management Concept and Technologies. New York: Routledge
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herdiany, M. (2019). PENGARUH BRAND PERFORMANCE TERHADAP REPEAT PURCHASE DENGAN COMPETITIVE ADVANTAGE DAN CUSTOMER ENGAGEMENT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA APPLE IPHONE. *Open Library Telkom University*.
- Hidayah, Nurdin. (2016). Pengaruh customer relationship management (crm) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan grapari telkomsel di kota malang),1.
- Indrawati. (2018). Metode penelitian kualitatif manajemen dan bisnis konvergensi teknologi informasi dan komunikasi. In Indrawati, *Metode penelitian kualitatif manajemen dan bisnis konvergensi teknologi informasi dan komunikasi* (p. 169). Bandung: Refika.
- Iriandini, A. P. (2015). Pengaruh customer relationship management (crm) terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (survey pada pelanggan pt. Gemilang libra logistics, kota surabaya), 1.
- Kamrul Islam Shaon S, M. R. (2015). A Theoretical Review Of CRM Effect on Customer Satisfaction and Loyalty. *Central European Business Review*.
- Kim, J. K. (2014). Analysis of automobile repeat-purchase behaviour on CRM. *International Journal of Bank Marketing*.

- Kompas.com. (2019, Maret 1). Kompas.com. Diambil kembali dari <http://www.tekno.kompas.com>
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management*. Essex, England: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management – 15/E*. Harlow. Pearson Education
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontempore*, Bandung: Alfabeta CV
- Priherdityo, E. (2017, Februari 22). *Sebab Ilmiah Nongkrong Penting Bagi Pria*. Retrieved from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170222133450-277-195304/sebab-ilmiah-nongkrong-penting-bagi-pria>
- Rizal. (2013). Pengaruh customer relationship management (crm) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan grapari telkomsel di kota malang),1.
- Rosy, A. Y. (2018). Pengaruh customer relationship management (crm) terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pt. Nasmoco abadi motor karanganyar (studi pada pelanggan yang menggunakan jasa bengkel pt. Nasmoco abadi motor karanganyar), 1.
- Sandjojo, Nidjo. (2014). *Analisis Jalur dan Aplikasinya Edisi Revisi*. Jakarta : UPN “Veteran” Jakarta
- Santoso, J. E. (2016). Pengaruh food quality, service quality, price promotion, dan customer satisfaction terhadap repeat purchase intention restoran solaria. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Sofian. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Dalam Sofian, *Metode Penelitian Survei* (hal. 125). Jakarta: LP3ES.
- Sofian. (2017). *Metode Penelitian Survei*. In Sofian, *Metode Penelitian Survei* (p. 125). Jakarta: LP3ES.
- Starbucks. (2017, 07 24). Starbucks Diambil kembali dari www.starbucks.com: <https://www.starbucks.com>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan : Kuantitatif, Kualitatif Kombinasi, R dan D, dan Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan : Kuantitatif, Kualitatif Kombinasi, R dan D, dan Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni.(2015). *Metodologi Penelitian Bisnis&Ekonomi*.Yogyakarta :Pustaka Baru Press.
- Sumanto. (2014). *Statistika Deskriptif*. Dalam Sumanto, *Statistika Deskriptif* (hal. 170). Yogyakarta: CAPS.

- Sumanto. (2014). Statistika Deskriptif. In Sumanto, Statistika Deskriptif (p. 170). Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, D. (2015). Strategi Pemasaran. Dalam D. Sunyoto, Strategi Pemasaran (hal. 18). Yogyakarta: CAPS.
- Tetanae, V. R. (2014). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening di Breadtalk Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* .
- Tjiptono, Fendy. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Top Brand Award (2019, Februari 8). topbrand-award.com. Diambil kembali dari <https://topbrand-award.com>
- TORRES, A. (2017). The Impact of e-Shopping Satisfaction Factors in Repeat Purchase Intention on Internet. *European Journal of Applied Business and Management*.
- Torres, A. (2017). The Impact of e-Shopping Satisfaction Factors in Repeat Purchase Intention on Internet, 1.
- Uly, Y. A. (2019, Agustus 07). *Milenial Bergaji UMP Hobi Ngopi-Ngopi, Begini Siasati Gaya Hidup vs Penghasilan*. Retrieved from Oke Finance: <https://economy.okezone.com/read/2019/08/06/320/2088372/milenial-bergaji-ump-hobi-ngopi-ngopi-begini-siasati-gaya-hidup-vs-penghasilan>
- Utomo, W. P. (2019). *Indonesia Millennial Report*. Jakarta: IDN Research Institute.
- Wangkar, A. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN . *JURNAL RISET BISNIS DAN MANAJEMEN*.
- Wangkar. (2017). Pengaruh kualitas layanan, nilai pelanggan, customer relationship management (crm) terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, 1.
- Widjojo, Handyanto. (2017). Sari-sari Pemasaran dan Aplikasinya di Dunia Bisnis. Jakarta: Prasetiya Mulya Publishing
- Widodo, H. (2019, Februari 20). *Nongkrong di Warung Kopi Sebagai Gaya Hidup Mahasiswa*. Retrieved from Academia.edu: [https://www.academia.edu/38481445/Nongkrong di Warung Kopi Sebagai Gaya Hidup Mahasiswa di Mato Kopi?auto=download](https://www.academia.edu/38481445/Nongkrong_di_Warung_Kopi_Sebagai_Gaya_Hidup_Mahasiswa_di_Mato_Kopi?auto=download)
- Wira, Y. (2018). Pengaruh CRM terhadap Kepuasan Pelanggan Usee Tv di Kota Bandung. *OpenLibrary*.
- Yosua, B. (2017). Pengaruh customer relationship management (crm) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan gapari telkomsel di kota malang),1.

Zikmund, & Babin. (2013). Essentials of Marketing Research -5/E. In Zikmund, & Babin, *Essentials of Marketing Research -5/E* (p. 356). China: South-Wester Cengage Learning.