

## DAFTAR PUSTAKA

- Adha, M. alam, Wahyudi, R., & Nahar, F. H. (2018). Pengaruh Program Loyalitas terhadap Kesetiaan Konsumen pada Industri Halal di Yogyakarta. *Ihtifaz: Journal Of Islamic Economics, Finance, and Banking*, 1(1), 69.
- Agatha, O. (2021). “Perjalanan Tiket.com dari 2011 hingga 2021, Selalu Setia Nemenin Kamu” (Diakses pada 28 Januari 22 dari: <https://blog.tiket.com/perjalanan-tiket-com/>).
- Arif, C., Absah, Y., & Rini, S, E. (2019). Exploring the Influence Dimension of Customer Relationship Management on Customer Loyalty and Customer Satisfaction as Intervening Variable at Fast Food in Medan. *International Journal of Research and Review*. Vol 6, No. 2.
- Alfajri, R, M., & Wardhana, A. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiket.com (survey Pada Pengguna Tiket.com Di Kota Bandung). *eProceedings of Management*. Vol 7, No. 3.
- Bagas, A. (2020). “Kelebihan Belanja di Shopee, dari Gratis Ongkir Hingga Ada Layanan Ekspedisi Sendiri” (Diakses pada 28 Januari 2022 dari: <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/kelebihan-belanja-di-shopee-dari-gratis-ongkir-hingga-ada-layanan-ekspedisi-sendiri/>)
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer relationship management: concepts and technologies* (5th ed.). Routledge.
- Christianto, R. (2021). “Gojek Sebuah Inovasi Digital Bidang Transportasi” (Dikases pada 29 Januari 2022 dari; <https://digitalbisa.id/artikel/gojek-sebuah-inovasi-digital-bidang-transportasi-nQIEx>)
- Dewi Sumantri, R., Mukti Ali, M., & Nugroho, A. (2020). Analysis of Customer Relationship Management (CRM) Influence on satisfaction and its impact on consumer loyalty of PT Raharja Duta Solusindo. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 1(4), 437-447
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Fatma, A, R. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Grab di Kota Maka Makassar*. Universitas Hasanuddin
- Gojek. (2020). “Lima Layanan Gojek Andalan Masyarakat Selama Masa Pandemi COVID-19” (Diakses pada 28 Januari 2022 dari: <https://www.gojek.com/blog/gojek/new-normal-gojek/>)
- Hestanto, A. (2020). “Bisnis Transportasi Online: Pengertian, Tujuan, Manfaat, Mekanisme” (Diakses Pada 10 Januari 2022 dari: <https://www.hestanto.web.id/bisnis-transportasi-online/>)

- Hidayati, A., Sifat, W. O., Maddiansyah, A., Sunarsi, D., & Jasmani. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Cipta Media Nusantara.
- Haryanto, T, A. (2017). *Mayoritas Pengguna Go-Jek Perempuan Single*. (Diakses pada 14 Juli 2022 dari: <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3496233/mayoritas-pengguna-go-jek-perempuan-single>).
- Hakim, Arif Hanifudin Al and Dr. Awan Kostrad Diharjo, S.E., M.Ag (2020). *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pengguna Dompot Digital GO-Pay)*. Skripsi thesis, IAIN SURAKARTA.
- Ibrahim, A., Mauluddin, M. H., Saputra, A. W., Carolina, A., Mardiana, M., Wiratama, Y., & Ramadhan, R. R. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Unipin. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(1), 1-6. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i1.989>
- Jain. (2022). *Zero to Mastery in MARKETING*. Vayu Education of India.
- Jayani, D. H. (2021). “Tokopedia Masih Jadi E-Commerce Paling Banyak Dikunjungi pada Kuartal III 2021” (Diakses pada 8 Januari 2022 dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/18/tokopedia-masih-jadi-e-commerce-paling-banyak-dikunjungi-pada-kuartal-iii-2021>)
- Karsalari, A, R., Saberi, H. & Kalimdast, S. (2017). The Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty in LG Company (Goldiran) Tehran City. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*. Vol. 7, No.2.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (17e ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P & Keller, K. L. (2016) *Marketing management. Fifteenth Edition*. Edinburgh Gate : Pearson Education Limited.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools* (Third edition).
- Kusnandar, V. B. (2019). “Berapa Pangsa Pasar Jasa Layanan Transportasi Online Indonesia?” (Diakses pada 8 Januari 2022 dari: <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2019/10/05/Berapa-Pangsa-Pasar-Jasa-Layanan-Transportasi-Online-Indonesia>)
- Lidwina, A. (2021, June 4). “Penggunaan E-Commerce Indonesia Tertinggi di Dunia” (Diakses pada 8 Januari 2022 dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/04/penggunaan-e-commerce-indonesia-tertinggi-di-dunia>).
- Mediakonsumen.com. (2022). *GoClub Menurut Sudut Pandang Konsumen*. (Diakses pada 8 Juni 2022 dari: <https://mediakonsumen.com/tag/goclub>)

- Maulana, W., & Putri, P. L. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan XL Axiata Sampang. *Jurnal Makro Manajemen*. Vol 3, No. 2.
- Novitasari, E. (2017). *Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Kartu VIP Chandra Departement Store di Bandar Lampung)*. Universitas Lampung.
- Peppers, D., & Rogers, M. (2017). *Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework* (3e ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- Purnomo, R. A. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. CV. WADE GROUP.
- Putra, A. H. P. K., Butarbutar, M., Nainggolan, N. T., Sudarso, A., Lie, D., Fuadi, F., Nurbayani, N., Saputra, D. H., Hasibuan, A., & Yendrianof, D. (2020). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Pengembangan*. Yayasan Kita Menulis.
- Putri, S. B. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Watsons di Bandung*. Universitas Telkom.
- Ramdhani, G. (2020). "Dompert Digital Makin Populer di 2020, Ini Keuntungan Aktif Pakai DANA" (Diakses pada 28 Januari 2022 dari: <https://www.liputan6.com/teknologi/read/4160879/dompert-digital-makin-populer-di-2020-ini-keuntungan-aktif-pakai-dana>)
- Riduwan, & Kuncoro, E. A. (2017). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmat, A. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji)*. Universitas Brawijaya
- Ritonga, H. M., Fikri, M. el, Siregar, N., Agustin, R. R., & Hidayat, R. (2018). *Manajemen Pemasaran konsep dan strategi*. CV. Manhaji.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Deepublish.
- Romadhan, R., Indriastuty, N., & Prihandoyo, C. (2019). *E-Service Quality Kepuasan Konsumen Melalui E-commerce Terhadap Loyalitas Konsumen*. Universitas Balikpapan.
- Saputra, S. (2018). The Effect of Customer Relationship Management (CRM) on Bank Customer Loyalty through Satisfaction as Mediating Variable: Evidence in Batam, Indonesia. *Proceedings of the International Symposium on Social Sciences, Education, and Humanities (ISSEH 2018)*. Vol. 306.

- Siqqiqi, T., Khan, A. K., & Sharna, M. S. (2018). Impact Of customer relationship management on customer loyalty: evidence from bangladesh's banking industry. *International Journal of Business, Economics and Law*, Vol. 15, Issue 5.
- Setyaleksana, B. Y., Suharyono, & Yulianto, E. (2017). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang)*. Universitas Brawijaya Malang.
- Setyaningsih, S. (2020). *Penguatan Sumber Daya Manajemen Pendidikan Melalui Analisis Jalur (Path Analysis) & Metode SITOREM*. Alfabeta.
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas Pasien Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Penerbit NEM.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani. (2022). *Customer Relationship Management (CRM) dalam Riset Pemasaran*. Pascal Books.
- Suwarno, I. C. W. (2021). *Peran Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Hotel Zaen Syariah Solo*. Universitas Telkom.
- Sari, P. N., Daryanto, K. H., & Saptono, I. T. (2018). Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah PT Bank BNI. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*. Vol. 4, No. 1.
- Tokopedia. (2019). "*Riset LPEM FEB UI: Tokopedia Percepat Pemerataan Ekonomi Digital di Indonesia*" (Diakses pada 29 Januari 2022 dari: <https://www.tokopedia.com/blog/press-release-dampak-tokopedia-bagi-indonesia/>)
- Wibowo, R. A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Radna Andi Wibowo.
- Wijoyo, H., Sunarsih, D., Cahyono, Y., & Indrawan, I. (2020). *Manajemen Pemasaran di Era Globalisasi*. CV. Pena Persada.