

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Buttle, F, 2007, *Customer Relationship Management : Concept and Tools*. Malang : Bayu Media Publishing.
- Darmawan, D. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Tauriana, D. (2010) bauran pemasaran, manajemen hubungan pelanggan dalam menciptakan loyalitas konsumen [Universitas Bina Nusantara].
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi.

JURNAL

- Alam, M. M. D., Al Karim, R., & Habiba, W. (2021). The relationship between CRM and customer loyalty: the moderating role of customer trust. *International Journal of Bank Marketing*.
- Analia Lumban Gaol. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan *Smartphone* Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 38 No. 1
- Anwar, R. S., Ikhwan, S., & Khojin, N. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei). *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 88-95.
- Bhakane, B. (2015). Effect of customer relationship management on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Management (IJM) Volume, 6*, 01-07.
- Dian Tauriana. (2010). BAURAN PEMASARAN, MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS KONSUMEN. *Journal The WINNERS*, Vol. 11 No. 1
- Fauziyyah, S. (2022). Implementation Of Customer Relationship Management In Order To Build Customer Satisfaction And Loyalty. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 22(1), 13-22.
- Gunawan, D. C. (2021). PENGARUH BRAND IMAGE DAN BRAND

EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA GAME ESPORTS MOBILE LEGENDS BANG BANG DI SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 10(2), 69-82.

Gunawan, D. C. (2021). Pengaruh Brand Image Dan Brand Experience Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Game ESports Mobile Legends Bang Bang Di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 10(2), 69-82.

Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3).

Hidajat, K., & Yogantari, M. V. (2021). Pengaruh E-Service Quality Dan Purchase Behavior Terhadap Kepuasan Konsumen Dimediasi Loyalitas Konsumen Pengguna Game Online Mobile Legend Masa Normal Baru Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 7(4).

Khan, R. U., Salamzadeh, Y., Iqbal, Q., & Yang, S. (2022). The impact of customer relationship management and company reputation on customer loyalty: The mediating role of customer satisfaction. *Journal of Relationship Marketing*, 21(1), 1-26.

Loa, W. J. M., & Berlianto, M. P. (2022). Drivers Of Purchase Intention And Willingness To Pay Microtransactions In Mobile Legends. *Jurnal Manajemen*, 26(3), 567-590.

Sari, R. F. (2020). Pendekatan Customer Relationship Management (CRM) Big Hit Entertainment pada Global Fandom. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 24(2), 519009.

Yunaida, E. (2018). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(2), 798-807.

SUMBER LAIN

Al Halim, R. (2016). PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP TUJUAN PENJUALAN PADA PT. DANBI INTERNATIONAL DI KABUPATEN GARUT.

- Dihni, V.A. (2022). Jumlah Gamers Indonesia Terbanyak Ketiga di Dunia. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/16/jumlah-gamers-indonesia-terbanyak-ketiga-di-dunia>
- Faganel, A., & Constantini, M. (2020). CRM adoption factors in the gaming industry. *Management: journal of contemporary management issues*, 25(1), 1-23.
- GGWP.id (2020). Retrieved from GGWP.id: <https://ggwp.id/media/esports/mobile-legends/jumlah-pemain-mobile-legends-di-seluruh-dunia>
- Gramedia. (2021). Manajemen Pemasaran: Pengertian, Fungsi, Tujuan, Tugas, dan Konsep. Retrieved from Gramedia.com: <https://www.gramedia.com/literasi/manajemen-pemasaran/>
- 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.
- Ilmu Manajemen Pemasaran. (2009, November 10). *The Marketing Management's Blog*. Retrieved from ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com: <https://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/>
- Juanamasta, I. G., Wati, N. M. N., Hendrawati, E., Wahyuni, W., Pramudianti, M., Wisnujati, N. S., ... & Umanailo, M. C. B. (2019). The role of customer service through customer relationship management (Crm) to increase customer loyalty and good image. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 2004-2007.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto 2005. "Manajemen Pemasaran" (Alih Bahasa : Benyamin Molan). Jilid 1. Cetakan Kesebelas. Jakarta : PT. Indeks.
- Kris Dwi Retnani, F. P. (2015). Pengaruh Consumer Product Involvement, Brand Usage Duration, Brand Experience Terhadap Consumer Brand Engagement, Kepuasan, Dan Loyalitas Pada Online Mobile Games Lets Get Rich (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Kurniawan. 2010. Management Marketing. *Journal of A Case Study in Air Asia*, Hal. 21.

- Kusnandar, V.B. (2022). Dukcapil: Jumlah Penduduk Indonesia Sebanyak 275,36 Juta pada Juni 2022. Retrieved from Databoks.katadata.co.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/08/02/dukcapil-jumlah-penduduk-indonesia-sebanyak-27536-juta-pada-juni-2022>
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Masitoh, A. D. (2018). Pengaruh Transaction Specific Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Dan Customer Satisfaction Sebagai Mediasi (Studi Pada Pohon Inn Kota Wisata Batu).
- Maulana, A. S. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. TOI.
- Nareswari, W. Y. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty.
- Pribandari, Y. T. (2018). ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR ARTHA HUDA ABADI MARGOYOSO PATI.
- Puspaningtyas, R. (2017). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Vaseline Hand & Body Lotion.
- Rizki, N. (2019). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ARENA OF VALOR (AOV)(Studi Kasus pada Gamers AOV Bekasi) (Doctoral dissertation, Universitas Darma Persada).
- Salam, H. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP CUSTOMER TRUST DAN DAMPAKNYA PADA KEPUASAN KONSUMEN (Survei Pada Pengguna Sepeda Motor Yamaha Mio di Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung).
- Saleh M. (2014). Customer Relationship Management (CRM). Retrieved from muwafik center: <http://muwafikcenter.lecture.ub.ac.id/2014/05/customer->

relationship-management-crm/

Setya Leksana, B. Y., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh customer relationship management (crm) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Wikipedia. (2022). Mobile Legends: Bang Bang. Retrieved from https://id.wikipedia.org/wiki/Mobile_Legends:_Bang_Bang