

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Indrawati. (2015). *Metodologi Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: Reflika Aditama.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran (Edisi Ketigabelas, Jilid 2)*. Jakarta: Penerbit Kharisma.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. Boston : Pearson Education.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Sukabumi: CV Al Fath.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6 Buku 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Timm, P. R. (2013). *Customer Service: Career Success Through Customer Loyalty 6th Edition*. London: Pearson Education.
- Timotius, E. (2023). *Penelitian Manajemen Bisnis Panduan Praktis untuk Kepurusan Strategis*. Bogor: Penerbit IPB Press.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

### Jurnal

- Aisya, T. R., & Wibowo, S. (2020). Pengaruh Metode Pemasaran Online Pada Instagram & Whatsapp Dan Offline Pada Door To Door Dan Event Terhadap Keputusan Pembelian Transvision Bandung Tahun 2020. *Jurnal Proceeding of Applied Science*.

- Asmarasari, D. T., Muftian, R. D., Diyanto, T., & Dewobroto, W. S. (2020). Pengaruh Digital Loyalty Program Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Tokopedia. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*.
- Hana, H. M., Berkah, C. S., Herawaty, T., & Auliana, L. (2022). Usulan Strategi Loyalitas Konsumen untuk Mempertahankan Unit Margin Pada Usaha 3005 BR. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*.
- 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*, 4.
- Pudjaningrum, P. A., Barkah, C. S., Herawaty, T., & Auliana, L. (2022). Rumusan Program Membership, Poin Rewards dan Email Marketing. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Purba, A. D., & Hermawan, M. (2021). Analisis dan Usulan Bauran Pemasaran Menggunakan Multiple Regression Analysis dan Importance Performance Analysis Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen. *Seminar Nasional Teknik dan Manajemen Industri*.
- Rini, E. S. (2016). Pengaruh Experience Quality Terhadap Brand Image Menggunakan Perceived Value (Studi Kasus di STIKOM BALI). *Jurnal Sistem dan Informatika*.
- Ritonga, S. D., & Wibowo, S. (2016). Pengaruh Iklan Pada Media Sosial Twitter Dan Televisi Terhadap Keputusan Pembelian Di MatahariMall.com Tahun 2016. *Jurnal Proceeding of Applied Science*.
- Rosyid, A. N., Mukti, A. B., & Aulia, W. M. (2023). Kajian Program dan Implementasi Membership Hotel Chanti Semarang. *Jurnal Media Bina Ilmiah*.
- Siddiq, M. D., Lutfie, H., & Wibowo, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pada Telkom Indihome Witel Lembong Bandung (Studi Pada Pengguna

Indihome Pt Telekomunikasi Tbk Witel Lembong Bandung 2019).  
*Jurnal Proceeding of Applied Science*.

Wibowo, S., & Iqbal, M. (2024). Pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis (Studi pada Veroza Cake Bakery Kabupaten Dharmasraya Sumatera Barat). *Journal of Management and Bussines*.

### **Website**

Sari, A. N. (2022, 10 31). *Kondisi Industri Pengolahan Makanan dan Minuman di Indonesia*. Dipetik 11 6, 2023, dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-suluttenggomalut/baca-artikel/15588/Kondisi-Industri-Pengolahan-Makanan-dan-Minuman-di-Indonesia.html>