

DAFTAR PUSTAKA

- NANSAH, L. A. (2022). *PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI MENGGUNAKAN MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HAND SANITIZER ANTIS DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Pada Generasi Z di Desa Jubelan Kec. Sumowono Kab. Semarang)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Mamonto, Felisa W., Willem JFA Tumbuan, and Mirah H. Rogi. "Analisis faktor-faktor bauran pemasaran (4p) terhadap keputusan pembelian pada rumah makan podomoro poigar di era normal baru." *Jurnal EMBA: Jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi* 9.2 (2021).
- Wibowo, Agus. "Teori & Praktik CRM (Customer Relationship Management)." *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik* (2023): 1-500.
- Suwarno, Immanuel Christmas Wahyu, and Erni Martini. "Peran Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Di Hotel Zaen Syariah Solo." *eProceedings of Management* 8.2 (2021).
- Dwiasanti, Anis. "Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada amstirdam coffee di malang." *Inspirasi: jurnal ilmu-ilmu sosial* 19.1 (2022): 600-610.
- MARLINA, LINA. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI KOPERASI POLDA JAWA BARAT*. Diss. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024.
- Ojesina, Opeyemi Akintunde. *The impact of loyalty programmes on customer retention in the Nigerian banking sector*. Diss. Edinburgh Napier University, 2020.
- Monika, Chika, and Farah Oktafani. "Pengaruh Program Membership Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Chatime Bandung." *eProceedings of Management* 8.1 (2021).
- FARERA, NADA SINTA. *PENGARUH PROGRAM MEMBERSHIP DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION (studi kasus pada pelanggan indomaret semarang)*. Diss. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023.
- Utami, Afira Vania, and Devilia Sari. "Analisis Faktor Pendorong Niat Menggunakan Grab." *eProceedings of Management* 7.2 (2020).
- Febria, Dessyka, et al. "Hubungan berat badan lahir rendah dengan kejadian stunting pada anak usia 10-36 bulan di Kepenghuluan Bagan Sinembah Timur." *Jurnal Ners Universitas Pahlawan* 6.2 (2022): 124-127.

- Ivanda, Reza Adrian, and Adithya Wardhana. "Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Batik Ivanda." *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo* 10.1 (2024): 41-57.
- Risko, Ilham Maulana. *KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DI KELAB MALAM KOTA BANDUNG SEBELUM DAN SELAMA MASA PANDEMI COVID-19*. Diss. Poltekpar NHI Bandung, 2021.
- Kuncoro, Muhammad Adi. *PENGARUH UKURAN PERUSAHAAN, DIVIDEN, DAN LEVERAGE TERHADAP MANAJEMEN LABA (Studi pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di BEI periode 2016-2021)*. Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, 2022.
- Putra, Syafiq Setiawan Sumana, and Astri Wulandari. "Efektivitas Iklan Motor Vespa Melalui Media Sosial Instagram Dengan Menggunakan Metode Epic (studi Pada Konsumen Vespa Di Kabupaten Bandung Selatan Tahun 2018)." *eProceedings of Applied Science* 5.1 (2019).
- Sintasari, Beny, and Nailatul Afifah. "Strategi Manajemen Pemasaran Unggul Jasa Pendidikan di SMP Islam Terpadu Ar Ruhul Jadid Jombang." *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3.1 (2022): 13-26.
- Hajjar, Siti, and Hosra Afrizoni. "PENGARUH MARKETING MIX DAN PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PERCETAKAN PABERTA JAYA PADANG." *Matua Jurnal* 5.1 (2023): 63-75.
- Salsabilla, Annisa Aura, and Fanni Hunsul Hanifa. "Implementasi Customer Relationship Management (crm) Pada Unit Business Government Enterprise Service (bges) Di Pt. Telkom Witel Sumbar Tahun 2021." *eProceedings of Applied Science* 7.4 (2021).
- Monika, Chika, and Farah Oktafani. "Pengaruh Program Membership Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Chatime Bandung." *eProceedings of Management* 8.1 (2021).
- Magatef, Sima Ghaleb, and Elham Fakhri Tomalieh. "The impact of customer loyalty programs on customer retention." *International Journal of Business and Social Science* 6.8 (2015): 78-93.
- Soedjono, Wibowo, and Frendy Limantoro. "Analisis Kegiatan Customer Relationship Management Melalui Membership Card Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen: Studi Kasus Pada Sogo Premier Card." *Expose: Jurnal Ilmu Komunikasi* 1.2 (2018): 123-133.
- Sugiyono, Sugiyono, and Puji Lestari. "Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional)." (2021).

- Adriana, & Setiawan. (2015). Analisa Manfaat Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan di Pondok Tjandra Indah Sports Club Surabaya. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Abdulwahab, & Al-Damen. (2015). The Impact of Entrepreneurs' Characteristics on Small Business Success at Medical Instruments Supplies Organizations in Jordan. *International Journal of Business and Social Science* , 6 (8), 164-175.
- Adiatama, P. (2015). Perilaku Pencarian Informasi oleh Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Universitas Negeri Malang . UN Malang .
- Adriana, & Setiawan. (2015). Analisa Manfaat Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan di Pondok Tjandra Indah Sports Club Surabaya. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Alma. (2014). Kewirausahaan. Bandung: Alfabeta.
- Almaghrabi, D. H., & Ali. (2011). Determinants of Customer Continuance Intention of Online Shopping. *Int. Journal of Business Science and Applied Management* , 6 (1), 41-65. American Marketing Association. (n.d.). Retrieved Februari 26, 2018, from AMA: <https://archive.ama.org/archive/AboutAMA/Documents/American%20Marketing%20Association%20Releases%20New%20Definition%20for%20Marketing.pdf>
- Amini, & Akbari. (2014). Studying Effect of Site Quality on Online Repurchase Intention Through Satisfaction, Trust, and Commitment of Customer. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences* , 4 (4), 2839-2849.
- Anantadjaya. (2009 Services 2009, April 29-30). Measuring Human Resources: A Case Study in Small and Medium. Seminar Nasional Industrial , pp. 101-114.
- Andriani. (2018). Analisis Pengaruh Pemberian Potongan Harga Melalui Member Card Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Study pada Mall Ramayana Tanjung Karang). Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Anjani. (2020). Ini Alasan Kenapa Para Cewek Itu Doyan Banget Olahraga Mulut Alias Ngemil! Retrieved Oktober 16, 2020, from INDTimes: <https://www.idntimes.com/life/women/francisca-christy/cuma-cewek-yang-paham-kenapa-mereka-doyan-banget-olahraga-mulut-alias-ngemil/3>
- Anwar, M. (2014). Pengantar Kewirausahaan: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Aprilliani, & Widiyanto. (2018). Atribut karakteristik usaha dan keberhasilan usahanya yang hanya menggunakan laba saja. *Economic Education Analysis Journal* , 6 (2), 761-776. 66

- Arizal, Sutopo, & Rahmasari. (2017). Pengaruh Komunikasi, Disiplin, dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia III Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Manajemen Branchmark* , 3 (2), 232-247.
- Ashfaq, Yun, Waheed, Khan, & Farukh. (2019). Customers' Expectation, Satisfaction, and Repurchase Intention of Used Products Online: Empirical Evidence From China. *journals.sagepub.com/home/sgo* , 1-14.
- Audriene, D. (2018, Januari 19). Teknologi. Retrieved November 12, 2019, from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180119144103-185-270193/yuki-lazada-nomor-1-paling-banyak-dikeluhkan>
- Ayodele, C. (2018). Effect of Entrepreneurial Characteristics on Business Performance in Selected Small Businesses in. Bida Metropolis: School of Business and Governance, College of Humanities, Management and Social Sciences, Kwara State University.
- Badan Pusat Statistik. (2019, Agustus). Press Release. Retrieved Januari 7, 2020, from BPS: <https://www.bps.go.id/pressrelease/2019/11/05/1565/agustus-2019--tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-5-28-persen.html>
- Beck, Richard, Thanh, Montagi, Parizot, & Renahy. (2014). Use of the Internet as a Health Information Resource Among French Young Adults: Results From a Nationally Representative Survey. *J Med Internet Res* , 16 (5).
- Bogdan, & Taylor. (1975). *INTRODUCTION TO QUALITATIVE RESEARCH METHODS*. Newyork: Sage Publications.
- Bogdan, R. C., & Biklen, K. S. (1982). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Budianto, A. (2018, September 8). Sektor Rill. Retrieved Januari 14, 2020, from Sindonews: <https://ekbis.sindonews.com/read/1336935/34/banyak-ukm-tumbang-di-tahun-pertama-ini-penyebabnya-1536488439>
- Budiharjo. (2015). *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Bustan, J. (2016). Pengaruh Karakteristik Wirausaha, Orientasi Pembelajaran dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Keberhasilan Usaha (Studi Pada Usaha Kecil Pengolahan
- Pangan di Kota Palembang). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* , 16 (1), 30-42.
- Cahyani, L., Trenggana, A. F., & Irawati, E. (2017). Pengaruh Promosi E-Card Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ikraith Humaniora* , 1 (2), 97-100.
- CNBC Indonesia. (2019, Oktober 19). *Entrepreneur*. Retrieved April 2, 2020, from CNBC