

DAFTAR PUSTAKA

- Ostewalder & Pigneur. 2010. *Business Model Generation*. Hoboken: New Jersey.
- Kotler, Philip 2003. *Marketing Management*. Edisi ke-7 Jakarta : Erlangga. United States of America.
- Sugiono.2014. *Metode Penelitian Kuantatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta, Kurnia.
- Rizka 2015
- (Zeithaml, 2017)Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 240–249.
- Alfin, R. muhammad, & Nurdin, S. (n.d.). Pengaruh Store Atmosphere pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 240–249.
- Andriani, F., Lukiana, N., & Kasim, K. T. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Handphone SAMSUNG. *Progress Confrence*, 1(1), 230–236.
- Ansari, A., & Riasi, A. (2016). Modeling and Evaluating Customer Loyalty Using Neural Networks. *Future Buseiness Journal*, 2(1), 15–30.
- Aprirusman, & Sulaiman. (2019). *Loyalitas Pelanggan Yang Dibangun Dari Adanya Customer Bonding Dan Penetapan Harga (Studi Kasus Pada Coffee Shop Payung Seduh Bandung)*. Universitas Komputer Indonesia.
- Ardiansyah, A., & Ghazali, M. I. (2016). Pengujian Usability User Interface dan User Exprience Aplikasi E-Reader Skripsi Berbasis Hypertext. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*, 2(3).
- Balci, G., Caliskan, A., & Yuen, K. F. (2019). Relational Bonding Strategies, Customer Satisfaction, and Loyalty in The Container Shipping Market. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*.
- Carissa, O. A., Fauzi, A., & Kumadji, S. (2014). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Chaichinarat, P., Ratanaolarn, T., Kiddee, K., & Pimdee, P. (2018). Thailand's automotive service quality Customer Satisfaction. *Asia-Pacific Social Science Riview*, 18(2), 99–113.
- D, P. J. (2017). Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Konteporer. In *Alfabeta*.

- Dharmmesta, B. S. (1999). Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 14(3).
- Efni, Y. (2016). Pengaruh Strategi Customer Bonding Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Oada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK (Survey pada Nasabah Tabungan Britama. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 8(2).
- Erdil, A., & Ozturk, A. (2016). Improvement a Quality Oriented Model For Customer Relatinship Management. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 346–353.
- Fadilah, U., Sumantri, B., & Kurniawan, R. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada “ Cafe Bima” BANDUNG Tulungagung. *Simki-Economic*, 1(10), 1–14.
- Fraser, K., Watanabe, C., & Hvolby, H.-H. (2013). Commitment to Service Quality in Automotive Dealerships. *Journal Of Service Research*, 13(1).
- Ghozali, I., & Cahyono, D. (2001). Pengaruh Jabatan, Budaya Organisasional dan Konflik Peran Terhadap Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Organisasi: Studi Empiris di Kantor Akuntan Publik. *Simposium Nasional Akuntansi IV, Bandung*, 30–31.
- Ginting, M. (2022). Pengaruh Hospitality Dan Customer Bonding Terhadap Kepuasan Pada Pelanggan Dopamine Cafe Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 7(1), 55–65.
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3).
- Hidayat, T. A., & Sugiyono, S. (2017). Pengaruh Struktur Modal, kebijakan Dividen, Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan manufaktur. *Jurnal Ilmu Riset Manajemen*, 6(5).
- Iriana, R., & Buttle, F. (2008). Does Organizational Culture Influence CRM Outcome. *ANZMAC Annual Conference*.
- Kalalo, R. E. (2013). Customer Relatiosnhip Management dan Kualitas Pelayanan Penaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado. *Jurnla Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2015). Holistic Marketing: a broad, integrated perspective to marketing management. *Does Marketing Need Reform?: Fresh Perspectives on The Future*, 308–313.
- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh Harga dan Kualitas pelayanan Teerhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel kepuasan (Studi Kasus pada Bengkel Ahass-Astra Motor Sliwangi Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 37–45.
- Liung, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 8(1).
- Makanyeza, C., & Chikazhe, L. (2017). Mediators of The Relationship Between Service Quality and Customer Loyalty. *Internasional Journal of Bank Marketing*, 35(3), 540–556.
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Ikhsan, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelangan dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. *Sains Manajemen*, 5(1).

- Maylina, D., & Mulazid, A. S. (2018). *Analisis Pengaruh Service Quality*.
- Nasution, F., & Rafiki, A. (2018). The Effect of CRM on Organization Performance. *Journal Of Entrpreurship Education*, 21(1), 24–49.
- Ngo, V. minh, & Pavelkova, D. (2017). Moderating and Mediating Effects of Switching Costs on The Relationship Betwen Service Value, Customer Satisfaction And Customer Loyalty. *Journal of Internation Studies*.
- Permata, N. N., & Sudradjat, R. H. (2022). Strategi Integrated Marketing Commucations Indihome Bekasi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Program High Value Customer. *Management Stidies and Entrepreuneship Journal*, 3(6), 3438–3452.
- Putri, S. A. (2020). *Pengaruh Persepsi Customer Bonding Terhadap Loyalitas Pelanggan Emina Di Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Putriansyah, Y. N., & Priansa, D. J. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Koperasi Nusantara Bandung Tahun 2020. *EProceedings of Applied Science*.
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha. *Business Management and Entrepreneurship*, 1(4).
- Rasyid, H. Al. (20217). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 210–223.
- Saifudin, A. (2003). Reliabilitas dan Validasi. *Sigma Alpha*.
- Saselah, J. D., Koleangan, R., & Kojo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bengkel Resmi Toyota Service Station CV. Kombos Cabang Tendeand. *Jurnal EMBA*, 7(4).
- Setyani, L. A., & Khasanah, I. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Stidi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang. *UNDIP: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*.
- Shin, S. K. S., Amenuvor, F. E., Basilisco, R., & Antwi, K. O. (2019). Brand Trust And Brand Loyalty. *Current Journal of Applied Science and Technology*, 38(4), 1–17.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi* (1st ed.). Cv. Andi.
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitaif, Kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artikel Pada Jurnal Internasional. *Alvabeta Bandung*.
- Sugiyono, T., Sulistyorini, S., & Rusilowati, A. (2017). Pengembangan Perangkat Pembelajaran IPA Bervisi Sets Dengan Metode Outdoor Learning Untuk Menambahkan Nilai Karakter Bangsa. *Journal of Primary Education*, 6(1), 8–20.
- Suwondo, C., & Munandar, A. H. (2014). Strategi Pemasaran. *Halaman Moeka Jakarta*.

- Tjiptono, & Fandy. (2016). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi offset.
- Ukhwah, B. (2013). Pengaruh Customer Delight Terhadap Customer Loyalty Pada Alfamart Kenteng-Purworejo. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2(3), 1–8.
- Waheed, R., & Tanveer, A. (2012). Marketing Mix. *Asian Journal of Biseiness and Management Sciences*, 1(11), 43–52.
- Wahyuningtia, D., Putranto, T. S., & Kusdiana, R. N. (2014). Uji Kesukaan Hasil Jadi Kue Brownies Menggunakan Tepung Terigu dan Tepung Gandum Utuh. *Binus Business Riview*, 5(1), 57–65.
- Yeni, K., Tulek, Z., Simsek, F. O., & Bebek, N. (2018). Relationship Between Knowledge, Attitude, Stigma, Anxiety And Depression, And Qualty of Life in Epilepsy. *Epilepsy & Brhavior*, 85, 212–217.
- Yulinda, A. T. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 5(2).
- Yulistiana, Y., Rosento, R., & Susilowati, I. H. (2018). Penaruh Kebijakan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Dassa Prima Di Buring Copy & Digital Printing Depok. *Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 18(2), 243–248.
- Zeithaml, V. (2017). Valarie Zeithaml. *Journal of Historical Research i Marketing*.