

## DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*, 1653-1664.
- Agustina, C. E. (2020). *Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah KCP Ponorogo*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Al Idrus, S. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative.
- Amelia, R. (2021). Pengaruh Komunikasi Pelayanan Indihome PT. Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kota Banjarmasin. *Kaganga Komunika Journal of Communication*, 130-139.
- Amirullah. (2017). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kajian Perilaku Pelanggan Hypermart*. Malang: Media Nusa Creative.
- 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*, 88-95.
- Arikunto, S. (2000). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsip Data Departemen Mayangkara Group*. (t.thn.).
- Bukhari. (2024, Mei 23). *Ilmuislam.id*. Diambil kembali dari Ilmuislam.id: <https://ilmuislam.id/hadits/13951/hadits-bukhari-nomor-5532>
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Jakarta: Kencana.
- Chan, S. (2003). *Relationship Marketing*. Jakarta: Gramedia.
- Cornelia, E., Veronica, N., Kartika, E. W., & Kalihatu, T. S. (2008). Analisa Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5Sec Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 45-57.
- Curatman, A., Suroso, A., & Suliyanto. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Damayanti, A. Y. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening PT. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar. *JIAB Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-12.

- Djaali, D., & Muljono, P. (2008). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Effendy, O. U. (2008). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Estifanza, & Yucha, N. (2023). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus Berdasarkan Promosi CRM dan Kepercayaan*. Bandung Bali: Intelektual Manifes Media.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fauzia, I. Y. (2013). *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana.
- Frindy, & Purba, T. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada PT. Alco Jaya Raya di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 25-33.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing.
- Hidayati, A., Sifatu, W., Maddinsyah, A., Sunarsi, D., & Jasmani. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Ibrahim, A., Mauluddin, M. H., Saputra, A., 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)*, 1-6.
- Indonesia, D. P. (2017, Mei 23). *Berkas DPR*. Diambil kembali dari Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia: <https://berkas.dpr.go.id/>
- Junaedi. (2015). *Loyalitas Pelanggan Pemasang Iklan Televisi Dalam Acara Tembang Pantura*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kartajaya, H. (2007). *Boosting Loyalty Marketing Performance Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Managemet, dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Khasanah, U. (2020). *Pengantar Microteaching*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Kotler , P., & Keller, K. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, & Amstorng. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, R., & Yuniarto, B. (2016). *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R.* Jakarta: Kencana.

- Maisaroh, R., & Nurhidayati, M. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun 2. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 197-216.
- Mamahit, J. J., Massie, J. D., & Ogi, I. W. (2022). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Kulaitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyallitas Pelanggan Wifi Indihome (Studi Kasus Perumahan Alandrew Permai Mando). *Jurnal EMBA*, 1999-2008.
- Mardalis, A. (2005). Merah Loyalitas Pelanggan. *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 111-119.
- Moore, P., & Moore, W. (2005). *Menguasai CRM (Customer Relationship Management) Dalam Seminggu*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya.
- Mu'ah, & Masram. (2014). *Loyalitas Pelanggan: Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama.
- Muhamad. (2017). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif (Dilengkapi Contoh-contoh Aplikasi: Proposal Penelitian dan Laporannya)*. Depok: Rajawali Pers.
- Mukhtar, Risnita, & Prasetyo, M. A. (2020). *Pesantren Efektif Model Teori Integratif Kepemimpinan-Komunikasi-Konflik Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Priyanto, D. (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Rakyat, K. V. (2017). *Naskah Akademik Rancangan UU RI Tentang Minyak dan Gas Bumi*. Jakarta: DPR RI.
- Riyanto, S. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif: Penelitian di Bidang Manajemen Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 69-82.
- Rusmanto, R. (2020). *Manajemen Hubungan Pelanggan, Teori, dan Implementasinya dengan Aplikasi Web dan Media Sosial*. Jakarta: Nurul Fikri Press.
- Sa'adah, L., & Indriyani, S. (2021). *Penerapan Customer Relationship Management Pada CV. Zam-zam*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wab Hasbullah.
- Samirudin. (2023). *Manajemen Pemasaran dan Nilai Pelanggan*. Yogyakarta: PT. Nas Media Pustaka Indonesia.
- Saputra, M. H. (2010). Pengaruh Relationship Marketing Pada Loyalitas Mahasiswa Program Magister Sains Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 69-75.

- Sawiani, D. K., Gautama, I., Furinto, A., & Hamsai, M. (2021). *Competitive Advantage: E-CRM, Project Innovation, Project Organizational Culture, Dynamic Capabilities*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Setyaleksana, B. Y., Suharyono, & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 45-51.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia)*, 244-259.
- Solikun. (2020). *Analisis Manajemen Konflik dan Penyelesaiannya Studi Kasus di PT. Manggala Jaya Gas (Mayangkara Group) Tulungagung*. Tulungagung: Repository IAIN Tulungagung.
- Subawa, I. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 718-736.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarwaeni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supar, D. W., & Suasana, I. A. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 1564-1591.
- Suprpto, J. (2000). *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Suryanti. (2021). *Customer Relationship Management (CRM) dalam Riset Pemasaran*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Susriyanti, Limakrisna, N., & Lusiana. (2023). *Membangun Loyalitas Berdasarkan Jasa Model Brandy Cronin, E-SQ, E-CRM, dan Komitmen Nasabah Perbankan*. Bandung: Intelektual Manifes Media.
- Tahani, S. (2022). *Pengaruh Dimensi Pemasaran Relasional terhadap Kepuasan dan Looyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Dealer Motor Yamaha PT. Borobudur Kencana Mulia Purwokerto)*. Purwokerto: Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

- Tamindael, M., & Ruslim, T. S. (2021). Pengaruh Komunikasi dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek dengan Kepercayaan sebagai Mediasi. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 236-244.
- Teja Kusuma, I. A. (2023). *Konstruksi Kepuasan Untuk Loyalitas Pelanggan: Konsep, Skala, dan Aplikasi*. Bandung: Intelektual Manifes Media.
- Trigunawan, A., Rahayu, W. I., & Andarsyah, R. (2020). *Regresi Linier untuk Prediksi Jumlah Penjualan Permintaan*. Bandung : Kreatif.
- Umar, H. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Edisi Kedua*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widjaja, B. T. (2013). *Lifesyle Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wiraynto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Yasir. (2020). *Pengantar Ilmu Komunikasi Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprahensif*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.