

DAFTAR RUJUKAN

- Abd, Mukhid, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2021)
- Abubakar, Rifa'i, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: SUKA-Press, 2021)
- Adam, Muhammad, T. Meldi Kesuma, M. Ridha Siregar, Nabilah, dan Mizan Saddaq, *Retensi Konsumen UMKM dengan Memanfaatkan Social Media Marketing* (Banda Aceh: Syiah Kuala University Press, 2023)
- Amanda, Octia Dea Ayu, Andi Muhammad Sadat, dan Rahmi, 'Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* Pelanggan Indomaret (Studi Kasus Pelanggan Indomaret DKI Jakarta)', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3.2 (2025), 125–43,
- Amartya, Ausi, dan Dinda Kayani Putri Bestari, 'Pengaruh *Electronic Service Quality* dan *Electronic Word of Mouth* terhadap Minat Penggunaan Aplikasi dan Keputusan Pembelian Sociolla (Studi pada Pengguna Sociolla di Kota Bandung', *JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 5.9 (2022)
- Anjelina, dan Shinta Cristin Natalia Tambunan, 'Pengaruh Persepsi CSR Terhadap Reputasi Perusahaan, Minat Beli, dan Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Akuntansi Terapan Dan Bisnis*, 4.1 (2024), 11–20
- Arifin, Fanny Novia, dan Anindhyta Budiarti, 'Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya', *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10.12 (2021)
- Cabrera-Luján, Samuel Leroy, David Josías Sánchez-Lima, Segundo Alberto Guevara-Flores, Dany Yudet Millones-Liza, Elizabeth Emperatriz García-Salirrosas, dan Miluska Villar-Guevara, 'Impact of Corporate Social Responsibility, Business Ethics and Corporate Reputation on the Retention of Users of Third-Sector Institutions', *Sustainability (Switzerland)*, 15.3 (2023)
- Diniyah, Khamilatul dan Silvia Hendrayanti, 'Pengaruh Komitmen, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Retensi Pelanggan di Atmo Second Susukan', *E-Prosiding ...*, 11, 2023, 115–25
- Duryadi, *Metode Penelitian Ilmiah: Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS* (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021)
- Efendi, Nasrul, Tya Wildana Hapsari Lubis, dan Sugianta Ovinus Ginting, 'Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen', *Jurnal Ekonomi*, 28.2 (2023), 197–215

- Eviyani, Laode Amijaya Kamaluddin, dan Ridwan, 'Pengaruh *Logistic Service Quality*, Reputasi Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Jasa Prima Logistik Bulog', *Cendekia Akademika Indonesia*, 2.4 (2023)
- Fajar, Faried, Diah Priharsari, dan Retno Indah Rokhmawati, 'Pengaruh *Reputation* dan EWOM terhadap *Repurchase Intention* Konsumen pada *E-Commerce*', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6.6 (2022)
- Hair, Joseph F., G. Tomas M. Hult, Cristian M. Ringle, dan Marko Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): Second Edition* (California: SAGE Publications, 2017)
- Hamid, Nisrina, Yuan Swastika, dan Wiwin Putri Wulansari, 'Eksplorasi Peran *Tourism Satisfaction* dalam Memediasi Hubungan Antara *E-Wom*, *Destination Image*, dan *Tourism Loyalty* (Studi Kasus Wisata Air Tarjun Moramo Sulawesi Tenggara', *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 9.1 (2024)
- Hamid, Rahmad Solling, dan Suhardi M Anwar, *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar Dan Aplikasi Dengan Program SmartPLS 3.2.8 Dalam Riset Bisnis* (Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia, 2017)
- Hermawan, Asep, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif* (Jakarta: PT Grasindo, 2005)
- Hidayat, Fajar, Slamet Bambang Riono, Ari Kristiana, dan Indah Dewi Mulyani, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan', *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1.3 (2023), 214–31
- Hypermart, 'Sertifikasi Halal Untuk MPPA!', *Hypermart*, 2022 <<https://www.hypermart.co.id/mppa-retail-group/>>, 2 December 2024
- Inayah, Israhmatun, dan Intisari Haryanti, 'Manajemen Hubungan Pelanggan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas pada *Dealer TDM Kota Bima*', *CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 6.1 (2022), 197
- Indonesia, Kementerian Agama Republik, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Surabaya: CV. Karya Utama, 2005)
- Indrasari, Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019)
- Jahroni, Jahroni, dan Arif Rachman Putra, 'Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kewajaran Harga Terhadap Retensi Pelanggan pada Biro Perjalanan Umroh', *Jurnal Baruna Horizon*, 5.2 (2022), 69–77
- Jusdienar, Akka Latifah, Fifian Permata Sari, Nurhayati, Anggraeny Paridy, Lilis Siti Badriah, Degdo Suprayitno, *Buku Ajar Statistik Ekonomi* (Jambi: PT

Sonpedia Publishing Indonesia, 2024)

- Khan, Rizwan Ullah, Yashar Salamzadeh, Qaisar Iqbal, dan Shaohua Yang, ‘*The Impact of Customer Relationship Management and Company Reputation on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction*’, *Journal of Relationship Marketing*, 21.1 (2022), 1–26
- Kincaid, W. Judith, *Customer Relationship Management Getting It Right* (Upper Saddle River: Hewlett-Packard Books, 2003)
- Lazuwardini, Siti Khairuzia, Noveicalistus H Djanggu, dan Dedi Wijayanto, ‘Pengaruh *Social Customer Relationship Management* terhadap *Customer Engagement*, *Customer Satisfaction*, dan *Customer Retention* pada Toko Retail Omjack’, *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 8.2 (2024), 97–107
- Musyaffi, Ayatulloh Michael, Hera Khairunnisa, dan Dwi Kismayanti Respati, *Konsep Dasar Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS* (Banten: Pascal Books, 2021)
- Naini, Nurul Fitriani, Sugeng Santoso, Tanti Stevany Andriani, Unique Claudia, dan Nurfadillah, ‘*The Effect of Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction on Customer Loyalty*’, *Journal of Consumer Sciences*, 7.1 (2022), 34–50
- Nugraha, Jefri Putri, Dian Alfiah, Gairah Sinulingga, dan Umi Rojiati, *Teori Perilaku Konsumen* (Pekalongan: Penerbit NEM, 2021)
- Perindustrian, Dinas Perdagangan dan, ‘Jumlah Pasar Swalayan, Supermarket, dan Toserba Menurut Kecamatan Tahun 2023’, *Diskominfotik*, 2024 <opendata.blitarkota.go.id>, accessed 3 December 2024
- Phalevi, Shafara Arifah, dan Seger Handoyo, ‘Pengaruh *Employer Branding* dan Reputasi Perusahaan Terhadap *Organizational Attractiveness* di Perusahaan *Start Up* pada Generasi Z’, *Sibatik Journal*, 2.7 (2023), 2119–32
- Pristidayanti, Yeti, dan Ade Tiara Yulinda, ‘*The Influence of Reputation and Web Quality on Lazada Customer Trust in Pendopo District, Empat Lawang Regency, South Sumatra*’, *Journal of Indonesian Management*, 3.2 (2023), 257–64
- Puspa, Rani, Angrian Permana, dan Erika Karunia, ‘Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Bauran Pemasaran pada Supermarket K-Store Krakatau Junction Rani Puspa’, *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 13.02 (2020), 208–16
- Puspitaloka, Tamara Lisna, dan Nurhadi, ‘Pengaruh *Content Marketing*, *Customer Satisfaction*, dan *Customer Trust* terhadap *Customer Retention* dengan *Customer Value* sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Pelanggan Generasi Z Mcdonalds di Surabaya)’, *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan*

Bisnis Syariah, 6.2 (2024), 889–910

- Rachman, Zahrah Aliyah, Saiful Adi Putra, Rafi Argya Darma Herdiyanto, dan Ayu Lintang Pratiwi, 'Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan', *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 4.2 (2023), 310–30
- Reynaldy, Bryan, 'Minimarket Jadi Pilihan Utama Masyarakat Indonesia dalam Berbelanja', *GoodStats*, 2024
<<https://data.goodstats.id/statistic/minimarket-jadi-pilihan-utama-masyarakat-indonesia-dalam-berbelanja-Ak9xb>>, 4 December 2024
- Rizkia, Ajeng Dwi, Dwi Ispriyanti, dan Sugito, 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna *Youtube Premium* Menggunakan *Partial Least Square*', *Jurnal Gaussian*, 11.3 (2022)
- Rusli, Valencia, dan Dorothy Rouly H.P Pandjaitan, 'Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap *Customer Retention* (Studi pada Pelanggan *Starbucks Coffee* di Bandar Lampung)', *Journal of Social Science Research*, 3.5 (2023)
- Santoso, Nabilla Putri, Deby Santyo Rusandy, and Anita Sumelvia Dewi, 'Pengaruh Ketepatan Waktu, Reputasi Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Biro Jasa CV Santoso Jaya Kota Kediri', *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 01.11 (2023), 40–50
- Sanulita, Henny, Putra Pandu Perdana, Laurensius Laka, Mia Amalia, Annisa Fitri Anggraeni, Welly Ardiansyah, *Panduan Praktis Penulisan Karya Tulis Ilmia* (Bantul: PT Green Pustaka Indonesia, 2024)
- Sari, Mila Diana, *Perilaku Konsumen* (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2023)
- Sinambela, Ella Anastasya, Eli Retnowati, Ernawati Ernawati, Utami Puji Lestari, dan Misbachul Munir, 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Retensi Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya', *Jurnal Baruna Horizon*, 5.1 (2022), 17–25
- Siyoto, Sandu, dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Sleman: Literasi Media Publishing, 2015)
- Sofyan, Yamin, *Olah Data Statistik: SmartPLS 3, Amos, dan Stata (Mudah Dan Praktis)* (Bekasi: PT Dewangga Energi Internasional, 2021)
- Sugiat, Maria, Eky Novrizon, dan Nurvita Trianasari, 'The Influence of *Customer Relationship Management and Company Reputation* on *Customer Loyalty Through Customer Satisfaction in Telecommunication Companies*', *IJEC: International Journal of Economics*, 2.2 (2023), 605–12
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Supranto, J, *Statistik: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Erlangga, 2000)

- Suryani, *Customer Relationship Management (CRM) dalam Riset Pemasaran* (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021)
- Tambunan, Domo, dan Sri Wahyuni, 'Pengaruh Media Sosial dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Reputasi Perusahaan dan Keputusan Pembelian sebagai Variabel *Intervening* pada PT Tci Consulting', *Journal of Economic, Business, and Accounting (COSTING)*, 7 (2024), 4964–75
- Tampanguma, Indri Kartini, Johny A F Kalangi, dan Olivia Walangitan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado', *Productivivty*, 3.1 (2022), 7–12
- Tifliyah, Siti Zainut, Fatchur Rohman, dan Noermijati Noermijati, 'Effect of Customer Relationship Management To Customer Retention Mediated By Customer Satisfaction and Customer Loyalty', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19.4 (2021), 896–904
- Trimintarsih, Titin, 'Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Moderat', *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 12.01 (2023)
- Wahyuni, Ananda Dewi, dan Dahmiri, 'Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Keamanan Konsumen dan Implikasinya Terhadap Minat Beli Konsumen di Marketplace Shopee Kota Jambi', *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 10.01 (2021)
- Werdaningrum, Amelia Galuh, dan Faizal Ardiyanto, 'Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan Wardah Kosmetik di Kabupaten Klaten', *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17.2 (2020), 394–402
- Widhyandanta, I Gede Dirga Surya Arya, *Reputasi Perusahaan Berdasarkan Corporate Social Responsibility Disclosure dan Reputasi Manajemen Puncak* (Badung: CV Intelektual Manifes Media, 2023)
- Wijaya, Fery Catur, Sri Lestanti, dan Mohammad Faried Rahmat, 'Penerapan Metode JST *Backpropagation* pada Peramalan Produksi Pastry di Hyfresh Blitar', *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7.4 (2023), 2629–35