DAFTAR PUSTAKA

Adam, Muhammad, Meldi Kesuma, M. Ridha Siregar, Nabilah, and Mizan Saddaq. *Retensi Konsumen UMKM Dengan Memanfaatkan Social Media Marketing*. Aceh: Syiah Kuala University Press, 2023.

Alfansi, Lizar. *Pemasaran Jasa Finansial*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat, 2012.

Amruddin, Roni Priyanda, Tri Siwi Agustina, Nyoman Sri Ariantini, Ni Gusti Ayu Lia Rusmayani, Dwi Astarani Aslindar, Kori Puspita Ningsih, et al. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Sukoharjo: Pradina Pustaka, 2022.

Anindia, Yuri Yasmin, Aslamia Rosa, and Ahmad Maulana. "Pengaruh Customer Relationship Manajemen Terhadap Kepuasan Pelanggan Penumpang Maskapai Sriwijaya Air Palembang." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 22 (2026).

Anwar, Rudi Syaiful, Syariefful Ikhwan, and Nur Khojin. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kedai Kopi He Kafei)." *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia* 1, no. 1 (2022): 88–95. doi:10.57235/aurelia.v1i1.34.

Ayang, Tasya, and Maria Sugiat. "Analisis Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Trzy Coffee Bogor." *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 6, no. 1 (2022): 46–57.

Ayuningrum, Mutiara Putri, and Achmad Daengs. "Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan PLC Omron Di Arta

Usaha Mandiri." *Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4 (2025).

Blitar, Badan Pusat Statistik kabupaten. "Ragam Pengguna Internet Di Kabupaten Blitar." *Badan Pusat Statistik*, 2024. https://blitarkab.bps.go.id/id/news/2024/11/05/590/ragam-pengguna-internet-di-kabupaten-blitar.html.

Blitar, BPS Kabupaten. *Kabupaten Blitar Dalam Angka 2025*. Blitar: BPS Kabupaten Blitar, 2025.

Catalan-Matamoros, Daniel. *Advances in Customer Relationship Management*. Croatia: InTech, 2012.

Ernawati, Aditya Angger Wibowo, Asep Dadan Suhendar, Santy Sriharyati, Jacob Abolladaka, Irma Maria Dulame, Halim Dwi Putra, and Noldin Jerry Tumbel. *Manajemen Pemasaran*. Sumatera Barat: CV MMFAST Publishing, 2025.

Fajri M, Putri, Kms M Khoiril M, Audy Priscilla P P, Sarah Risa, and M. Raditya J T. "Pengaruh Program Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Indonesia." *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi Dan Teknologi* 1, no. 1 (2023): 17–25. doi:10.59407/jrsit.v1i1.74.

Fandiyanto, Randika, and Bambang Irawan. "Perkembangan E-Commerce Indonesia Dalam Mendorong Kemajuan Industri Kecil Menengah (IKM) Di Indonesia." *Growth* 23, no. 1 (2025): 174–88.

Fitriani, Erni. "Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dengan Harga Dan Kualitas Produk : Literature Review." *Jurnal Manajemen* 13, no. 2 (2022): 75–86. file:///C:/Users/skyne/Downloads/1050-1706-1-PB.pdf.

Gulo, Nitema, Adi Muhammad Nur Ihsan, Mokhamad Eldon, Hanik Atus

Sangadah, Gautama Sastra Waskita, Dheri Febiyani Lestari, Lia Siti Julaeha, et al. *Manajemen Hubungan Pelanggan: Customer Relationship Management*. Banten: PT Sada Kurnia Pustaka, 2025.

Gunawan, Benny S., and Juni Anton. *Design Create Innovate Your Future*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2024.

Gunawan, Didik. *Keputusan Pembelian Konsumen Marketplace Shopee Berbasis Social Media Marketing*. Padang: PT Inovasi Pratama Internasional, 2022.

Hadiat, and Syamsurijal. *Dasar Dasar Manajemen*. Bandung: CV Harfa Creative, 2003.

Haryani, Dwi Septi, Jenifer Jenifer, Jessica Jessica, and Windy Riyadi. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Di Kota Tanjungpinang." *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang* 7, no. 2 (2024): 84–90. doi:10.52624/manajerial.v7i2.2436.

Hidayat, Rahmadani, Menhard, Rahma Yulita, Wirdayani Wahab, Muhammad Ilyas, and Nusyirwan. *Manajemen Pemasaran*. Sumatera Barat: CV Azka Pustaka, 2023.

Hidayati, Aprihatiningrum, Wa Ode Sifatu, Ali Maddinsyah, Denok Sunarsi, and Jasmani. *Loyalitas Dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.

Hutagaol, Kartini. "KAJIAN TENTANG UJI ASUMSI KLASIK BERBANTUAN SPSS Kartini Hutagaol." *Jurnal Padegogik* 8, no. 2 (2025): 15–28.

Indah Yani, Masriati, and Sugiyanto Sugiyanto. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas

Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee." *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi* 1, no. 3 (2022): 443–72. doi:10.54443/sinomika.v1i3.285.

Indonesia, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet. "APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang," 2024. https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang.

Indonesia, Kementerian Agama Republik. "Al Qur'an Dan Terjemahannya." *Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Linbang Dan Diklat Kementrian Agama Ri*, 2019.

Indonesia, Lembaga Penyelenggara Jasa Internet. "Survei Internet APJII 2025," 2025. https://survei.apjii.or.id/.

Iqbal, Muhammad. "Pengaruh Mobile Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Coffe Faste Berdasarkan Perspektif Bisnis Islam." *Jurnal Media Akademik (JMA)* 3, no. 7 (2025).

Ismi, Rahmiatul, and Leni Cahyani. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Program Aplikasi Sobat Indihome Di PT Telkom Indonesia Witel Jakarta Selatan" 8, no. 5 (2022): 490–93.

Iswahyudi, Muhammad Subhan, Indra Budaya, Purwoko, Aris Riswanto, Anggia Ayu Lestari, and Etty Widawatu. *Manajemen Pemasaran: Strategi Dan Praktek Yang Efektif*. Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

Krisprimandoyo, D. Agung, Mohamad Yusak Anshori, and Reny Nadlifatin. *Prinsip Dan Strategi Pemasaran Dari Teori Kotler Ke Praktik Digital*.

Sleman: Deepublish Digital, 2025.

Kurniawan, Pebi, Tohny Anwar, and Ali Jufri. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Selat Media Patners, 2023.

Larasati, Mayang, Nasrudin, and Yusuf Tojiri. *E-Commerce Dan Transformasi Pemasaran: Strategi Menghadapi Era Digital*. Padang: Takaza Innovatix Labs, 2024.

Lestari, Ita Wahyu. "Daftar E-Commerce Paling Sering Diakses 2025, Shopee Masih Juara." *GoodStats*, 2025. https://goodstats.id/article/e-commerce-paling-sering-diakses-2025-shopee-masih-juara-wyZqk#:~:text=Shopee.

Mardiatmoko, Gun. "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda [Canarium Indicum L.])." *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan* 14, no. 3 (2020): 333–42. doi:10.30598/barekengvol14iss3pp333-342.

Marjukah, Anis. *Konsep Dasar Management Jasa*. Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri, 2023.

Matondang, Zulaika, and Hamni Fadlilah Nasution. *Praktik Analisis Data : Pengolahan Ekonometrika Dengan Eviews Dan SPSS*. Medan: CV Merdeka Kreasi Group, 2021.

Maulyan, Feti Fatimah, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati, and Dwi Sandini. "Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review." *Jurnal Sains Manajemen* 4, no. 1 (2022): 8–17. doi:10.51977/jsm.v4i1.660.

Mujito. *Riset Pemasaran: Memahami Pasar Dan Konsumen Dengan Data*.

Banyumas: Wawasan Ilmu, 2024.

Nasuka, Moh. *Etika Pemasaran Dalam Perspektif Islam*. Jepara: UNISNU Press, 2021.

Nur, Aldila, Rafika Putri, Yayuk Sri Rahayu, Universitas Islam, Negeri Maulana, and Malik Ibrahim. "Customer Retention Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah" 11 (2022): 241–51.

Nurmartiani, Erika. *Customer Relationship Management: Teori Dan Praktik*. Banten: Pernerbit Literasi Insan Cita, 2024.

Pratiwi, Alya Ramadhani, and Dodik Arwin Dermawan. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan ShopeePay Pada Aplikasi Shopee Di Kota Surabaya)." *Jeisbi* 02, no. 03 (2021): 87–93. https://www.bareksa.com/.

Promanjoe, Yopyter. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Keripik Suher." *Performa* 6, no. 3 (2021): 197–206. doi:10.37715/jp.v6i3.2374.

Puspita, Ibnu Ria, Adil Fadillah, and Yudin Taqyudin. "Tinjauan Atas Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee" 2, no. 1 (2022): 67–74. doi:10.37641/jabkes.v2i1.1358.

Puspito, Yane, Yayat Suharyat, Graciafernandy, Endang Sungkawati, and Suwhito. *Loyalitas Pelanggan*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2021.

Reken, Feky, Erdawati, Sri Rahayu, Roky Apriansyah, Hendri Herman, Virna

Sulfitri, Hermanto, and Fatmawati. *Pengantar Ilmu Manajemen Pemasaran*. Padang: CV Gita Lentera, 2024.

Rengganis, Aysyah, and Intan Mawarni Gea. "Pengaruh CRM Terhadap Pengalaman Pelanggan Dan Loyalitas Di E- Commerce Fashion." *Journal Of Information Technology* 2 (2024): 84–91.

Riyanto, Slamet, and Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.

Saleh, H. Muhammad Yusuf, and Miah Said. *Konsep Dan Strategi Pemasaran*. Makassar: CV Sah Media, 2019.

Sambodo Rio Sasongko. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 1 (2021): 104–14. doi:10.31933/jimt.v3i1.707.

Santi, and Roberto Tomahuw. "Analisis Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Starbucks Di Kota Tangerang." *Jurnal Penelitian Manajemen*, 2025, 53–66.

Santoso, Muhammad hery, and Mury Andayani. *Customer Relationship Management (Pengelolaan Hubungan Pelanggan): Pendekatan Teknis Dan Praktis*. Indramayu: PT Adab Indonesia, 2025.

Santoso, Sigit, and Yusril Febriadi. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Korporat Pada Penggunaan Layanan Pengiriman Surat Dan Paket Di Kantor Pos Bengkulu 38000." *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* 12 (2022): 1–15.

Saputra, Murry Harmawan. *Meningkatkan Kinerja Pemasaran: Sebuah Pendekatan Business to Business*. Sleman: CV Bintang Semesta Media, 2022.

Saputri, Assa, Miguna Astuti, Rahmat Faizal Kurniawan, and Bernadette Ratna Natasha Dienni R.Sholihah. *Tren Minat Pembelian Ulang*. Yogyakarta: Deepublish Digital, 2024.

Sarmigi, Alex, Muhammad Alfian, Ravico, Tiara, Lia Angela, and Fatnan Asbupel. *Intrumen Penelitian Dan Monitoring & Evaluasi (Monev) Di Perguruan Tinggi*. Edited by Ahmad Fikri. Indramayu: Penerbit Adab, 2023.

Sugiyono. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cetakan ke. Bandung: Alfabeta, 2018.

Suhartono, Kartini Istikomah, Masine Slahanti, Hery Erdi, and Sufrin Hannan. *Globalisasi Pemasaran: Pendekatan Ekosistem Untuk Bisnis Inklusif*. Klaten: Penerbit Underline, 2023.

Sukma Hadi, Nadia. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen MS Glow Jember." *Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)* 4, no. 1 (2024): 67–79. doi:10.56870/ambitek.v4i1.117.

Sulianta, Feri. *Dasar Dan Konsep Customer Relationship Management*. Bandung: Feri Sulianta, 2025.

Suntoyo, Danang. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Center for Academic Publishing Service, 2014.

TafsirWeb. "Surah An-Nisa Ayat 29," n.d. https://tafsirweb.com/1561-surat-an-nisa-ayat-29.html.

TafsirWeb. “Surat Al-Baqarah Ayat 195,” n.d. https://tafsirweb.com/715-surat-al-baqarah-ayat-195.html.

TafsirWeb. “Surat Al-Ma’idah Ayat 2,” n.d. https://tafsirweb.com/1886-surat-al-maidah-ayat-2.html.

TafsirWeb. “Surat An-Nahl Ayat 90,” n.d. https://tafsirweb.com/4438-surat-an-nahl-ayat-90.html.

Susilowati, Fajar. *Pengujian Statistik Dengan SPSS*. Magelang: Pustaka Rumah C1nta, 2022.

Syahroni, Muhammad Irfan. “Prosedur Penelitian Kuantitatif.” *Jurnal Al-Mustafa* 2, no. 3 (2010): 43–56.

Waty, Ervina, Annisa Fitri Anggraeni, Anita Apriani, Hasan Ibrahim, Afrina Sari, Henny A. Manafe, Galuh Juniarto, Tinjung Desy Nursanti, and Yayan Hadiya. *Metodologi Penelitian Bisnis :Teori & Panduan Praktis Dalam Penelitian Bisnis*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

Winata, Hanin Tri, and Vitradesie Noekent. “Customer Relationship Management Berbasis Komunitas : Studi Kualitatif Umkm Pedesaan Di Indonesia,” 2025.

Yucha, Nikma, Donny Arif, and Babby Cecylia Sevana. *Perilaku Konsumen Terkait Loyalitas Pelanggan*. Bali: CV Intelektual Manifes Media, 2024.

Yustiani, Ni Made Rai Elisya, I Nengah Suardhika, and I Gede Yudhi Hendrawan. “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Customer Retention Laundry Kiloan Abianbase Mengwi.” *Jurnal EMAS* 3 (2022).