

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, Khusnul, and Khusnul Murtadlo. 2014. "Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Heritage* volume 2: 8.  
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://jurnal.yudharta.ac.id>.
- Cardia, Daniel I Nyoman Renatha, I Wayan Santika, and Ni Nyoman Rsi Respati. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8(11): 6762.
- Farisi, Salman, and Qahfi Romula Siregar. 2020. "Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota Medan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3(1): 148–59.  
<https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/4941> (March 15, 2023).
- Fitriana, N D. 2019. "Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sada Copy Center Di ...." *OIKONOMIA-Jurnal Pendidikan Ekonomi*.  
<https://elearning.umpwr.ac.id/ejournal2/index.php/oikonomia/article/view/6104>.
- Hanifa, Okla, Tri Kurniawati, and Rose Rahmidani. 2019. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasipada Mahasiswa Universitas Negeri Padang." *Jurnal Ecogen* 1(4): 794.

Herlambang, Setyaji, Agus Hermani Ds, and Sari Listyorini. 2013. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUS DAMRI KOTA SEMARANG ( Studi Pada Penumpang Bus DAMRI Rute Ngaliyan-Pucang Gading Semarang ) INFLUENCE OF SERVICE QUALITY CHECK AND CUSTOMER LOYALTY CITY BUS DAMRI Semarang (Studies On ."

Hilmy Ramadhan, Hari Susanta Nugraha. 2019. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET KERETA API TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA KERETA API INDONESIA (Studi Pada Kereta Api Argo Muria Kelas Eksekutif Jurusan Semarang Tawang – Jakarta Gambir PT Kereta Api Indonesia DAOP 4 Semarang) Hilmy." *Vol 8, No 4 (2019): Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 8(4).

Iranita. 2015. "Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Customer Value Terhadap Customer Loyalty." *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 3(1): 047–054.

Irnandha, Aris, and Agung Utama. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)." *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)* 5(6): 660–69.

Leri Hardian Saputra. 2017. "Jom Fisip Volume 3 No . 1- Februari 2016 Jom Fisip Volume 3 No . 1- Februari 2016 Page 2." *Jurnal Online Mahasiswa Fisip* 4(1): 1–15.

- Pasaribu, Verawati. 2017. "Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Brand Trust Terhadap Customer Loyalty Pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Pekanbaru." *Jom Fisip* 4(2): 1–11.
- Pradana, Fredi. 2018. "Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta." *Jurnal Manajemen Bisnis* 9(2): 193–212.
- Sangkay, Reymond. 2021. "Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Grab Car (Studi Pada Pengguna Jasa Grab-Car Di Kec. Wenang Manado)." *Jurnal EMBA* 9(3): 1375–85.
- Semuel, Hatane. 2012. "Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap." 7(1): 33–41.
- Sodik Cahyono. 2018. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Aisyah Purworejo)." *VOLATILITAS* 6(1): 1–8.  
<http://ejournal.umpwr.ac.id/index.php/volatilitas/index>.
- Sugiarsih Duki Saputri, Rini. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang." *CoverAge: Journal of Strategic Communication* 10(1): 46–53.

Wayan, Ni, and Sri Suprapti. 2018. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN GOJEK DI KOTA DENPASAR." 7(11): 6041–69.

Winata, Andri, and Ahlul Fiqri Isnawan. 2017. "Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia Di Bandar." *Jurnal Manajemen Magister* 03(02): 133–49.  
<https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/989/644%0A>.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Ghozali, imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Siregar, Sofyan. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, Philip dan Kevin, Lane, Keller. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, inc.

Arianto, N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunikan jasahotel rizen kedaton Bogor*. 1(2), 83–101. CV Alfabeta.

Tjiptono, F. (2016). Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.

Rusydi, A. (2017). Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi, Bandung: Alfabeta.

Orel, D &F., Kara,A. 2014. Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. Journal of Retailing and Consumer Services, 21:2013 – 2015.

Sujarweni, V.Wiratna. (2015). SPSS untuk Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

