

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdu'a, A. R. dan S. W. 2019. *Pengukuran Kualitas E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Webqual 4.0*. Komputer Dan Informatika, 21 No 2.0
- Auli, A. F. 2020. *Pengaruh Store Atmosphere, Service Excellent dan Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Outlet Geprek Benu Cabang Kudus)*. IAIN KUDUS.
- Ayu Imbayani, I. G., Ketut Ribek, P., & Yeni Astiti, N. P. 2021. the Role of Customer Satisfaction As Mediation on the Influence of Service Performance and Relationship Marketing on Customer Loyalty. *Scientific Research Journal*, 9(7), 20–28. <https://doi.org/10.31364/scirj/v9.i07.2021.p0721870>
- Bauran, P., Dan, P., Tambunan, F., Iranita, H., & Suprihartini, L. (n.d.). ( *Studi Pada PT. Pegadaian ( Persero ) Cabang Tanjungpinang Timur* ). 445–459.
- Christie, C. 2017. *Pengaruh Bauran Pemasaran (4P) terhadap Kepuasan Pelanggan Coca-Cola di Kelapa Gading, Jakarta Utara*/Christie/22100086/Pembimbing: Dergibson Siagian.
- Eveline, D. G., & Amanah, L. 2017. *Pengaruh Keputusan Investasi, Pendanaan, Kebijakan Dividen, dan Modal Intelektual Terhadap Nilai Perusahaan*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 6(2), 421–439.
- Ghozali, I. (n.d.). *Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (4 (ed.); 8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanapi, A., & Arianto, N. 2021. *Pengaruh Kualitas Peayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada CV RJ Depok*. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen*, 1(1), 97–112.
- Huraida, T. 2021. *Faktor-faktor yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan di Toko Bangunan Sempurna (Spn)*. 1–72.
- Indrayani, T. I., & Aldino, H. P. 2016. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom)*, Tbk Kandatel Sumbar. *Jurnal Benefita*, 1(3), 16–28.
- Indrayani, T. irfa, & Indrayani, T. irfa. 2016. *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom)*, Tbk Kandatel Sumbar. *Jurnal Benefita*, 1(2), 66–77.
- Karim, D., Sepang, J. L., & Soepeno, D. 2020. *Pengaruh Relationship Marketing Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Kopi Billy*

*Kawasan Megamas*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 8(1), 136–145.

Kotler and Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.

kutz, M. 2016. *introduction to E-Commerce* (1st ed.).

Lupiyodi dan Subagiyo. 2014. *Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Jakarta Surabaya*, Universitas Kristen Petra.

Menzel, CM dan Reimers, T. 2014. *Customer Relationship Management*. Devos et al.

Nelayan, R., Kota, D. I., & Manalu, B. G. 2020. *Vol: 1, no: 2, tahun: 2020* 470. 470–482.

Nurfina, H. E., & Widyarti, E. T. 2016. *Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility, Kebijakan Dividen, Profitabilitas, Struktur Modal, dan Ukuran Perusahaan terhadap Nilai Perusahaan (Studi pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2010-2014*. Diponegoro Journal of Management, 5(3), 1–10.

Nurfina, O., Haryono, A. T., & Minarsih, M. M. 2016. *Analisis Pengaruh E-Commerce Strategy, Service Performance Terhadap Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. Journal of Management, 2(2).

Polimpung, L. J. C. 2020. *Pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas konsumen pada Rumah Makan Patene di Makassar*. Jurnal Manajemen Maranatha, 20(1), 13–20. <https://doi.org/10.28932/jmm.v20i1.2812>

Prabawa, L. A., & Rizan, M. 2015. *Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Inovasi, Kepemimpinan Dan Kinerja Perusahaan: Studi Transformasi Pt. Pos Indonesia*. Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB), 3(1), 81.

Pranomo, D. S., Haryono, A. T., & Warso, M. M. 2016. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada BMT Bina Umat Sejahtera Lasem)*. Journal of Management, 2(2).

Saputra, A. 2017. *Analisis Pengaruh Penerapan E-Commerce Dan Kualitas Manajemen Bisnis* STIE IBBI, 27(1).

Saputra, A. 2018. *Analisis Pengaruh Penerapan E-commerce Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*.

- Saputra, Y. 2017. *Pengaruh Dimensi Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Pada Tiwana Musik Studio Di Bandar Lampung*. Jurnal. Bandar Lampung.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M. Dr.Ir.Sutopo. Spd (ed.); kedua). Alfabeta.
- Synathra, S. 2018. *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol, 55.
- Widyanita, F. A. 2018. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan e-commerce shopee terhadap kepuasan konsumen shopee Indonesia pada Mahasiswa FE UII pengguna shopee*.
- Wijayanti, R. Y., & Andriyanto, I. 2016. *Pengaruh Harapan, Kepuasan Dan Sarana Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Usaha Jasa Warnet Di Kudus)*. BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam, 4(2), 35–58.
- Wikastra, A. F. 2017. *Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Mandiri KCP Muncul)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Wulandari, R. 2019. *Pengaruh Penggunaan E-Commerce dan Motivasi Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Pembelian Paket Wisata Pada Titan Travel Palembang*. POLITEKNIK Negeri Sriwijaya.
- Yanti, M. D., & Kurniawan, R. 2020. *Pengaruh Relationship Marketing, E-commerce Terhadap Loyalitas Peserta Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Peserta PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Tanjungpinang*. Student Online Journal (SOJ) UMRAH-Ekonomi, 1(1), 604–617.