

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdullah, Kamaruddin *et al.* 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Abdurohim *et al.* 2022. *Customer Relationship Management: Strategi Pengembangan Pelanggan*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Akbar, Rufman Iman. 2021. *Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)*. Yogyakarta: Yayasan Sahabat Alam Rafflesia.
- Ghozali, H. Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani, Himatul Nur Auliya, Helmina Andriani, and Roushandy Asri Fardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hermanto. 2019. *Faktor Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad Publishing.
- Kotler, Philip. 2018. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesebelas*. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Priansa, D, J. 2017. "Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial." In Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rifa'i, Khamdan. 2023. *Kepuasan Konsumen*. Jawa Timur: UIN Khas Press.
- Rofiqoh, Ifah, and Zuhawati. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rufman, Iman Akbar. 2021. *Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)*. Yogyakarta: Yayasan Sahabat Alam Rafflesia.
- Sahir, Syafrida Hafni. 2021. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Siswati, Endang, Sofiah Nur Iradawaty, and Nurul Imamah. 2024. *Customer Relationship Management Dan Implementasi Pada Perusahaan Kecil*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Srisusilawati, Popon *et al.* 2023. *Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.

- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- . 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik Edisi 3- Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satissfaction, Strategi Kompetitif Hingga E-Marketing*.
- Wibowo, Agus. 2023. *Teori & Praktek CRM (Customer Relationship Management)*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik & Universitas Sains dan Teknologi Komputer (Universitas Stekom).
- Widyastuti, Sri. 2016. *Membina Keakraban Pelanggan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasila Jakarta.
- Yuniarti, V.S. 2016. *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Jurnal** ★
- Agung, Arif Anugrah, and Indira Rachmawati. 2021. “PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA LAYANAN APLIKASI E- WALLET GOPAY (STUDI PADA GENERASI Z DI KOTA BANDUNG).” *e-Proceeding of Management* 8(6): 7791–7802.
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/16908>.
- Aisah, Nur, and Budi Sudaryanto. 2022. “Analisis Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Go-Pay Pada Aplikasi GO-JEK Di Kota Semarang).” *Diponegoro Journal of Management* 11(5): 1–12. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/36593>.
- Ardiansyah, Irfan, Desti Dirnaeni, and Christera Kuswahyu Indira. 2023. “Promosi Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pengguna Shopee Pay Pasca Pandemi.” *JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah* 8(3): 2514–23.
<https://jim.usk.ac.id/sejarah/article/view/25874/12200>.
- Aziza, Ayu Nur, and Dessy Kurnia Sari. 2019. “Pengaruh Customer Relationship

Management Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Kota Padang).” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 21(2): 63–68.

<https://ejurnal.pnl.ac.id/index.php/ekonis/article/view/1553>.

Bintarto, Ari, Ety Nurwati, and Al Agus Kristiadi. 2021. “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 5(1): 1322–38. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1026>.

Cahya, Agus Dwi, F B Mahdanito, Dimas Martha, and Singgih Prasetyanto. 2021. “Analisis Layanan Go-Food Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Kuliner Di Yogyakarta.” *Jurnal Manajemen*. no. 2, 2021, pp. 162–70. 13(2): 264–72. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JurnalManajemen/article/view/978>.

Dinda Nurhaliza Putri Diana, and AG Sudiby. 2023. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim.” *Bandung Conference Series: Public Relations* 3(3): 1120–23. <https://proceedings.unisba.ac.id/index.php/BCSPR/article/view/9622>.

Dirnaeni, Desti, Lies Handrijaningsih, Septi Mariani T.R, and Anisah Anisah. 2021. “Persepsi Kemudahan, Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Melalui Kepuasan.” *Ultima Management : Jurnal Ilmu Manajemen* 13(20): 287–303. <https://ejournals.umn.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2203>.

Long, Choi Sang *et al.* 2013. “Impact of CRM Factors on Customer Satisfaction and Loyalty.” *Canadian Center of Science and Education*. <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ass/article/view/29425>.

Lubis, Muharman, and Chandra Wardana. 2022. “Analysis of Customer Satisfaction in Go-Food Services : Customer Relationship Management.” *IEEE* (May). <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9268855/authors#authors>.

Mahendri & Sholiha. 2022. “Pengaruh E-Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Dana.” *Jurnal Administrasi Kantor* 10(2): 265–75. <https://bussman.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/view/110>.

Naufal, Mochamad Ariq Luthfi, and Trisha Gilang Saraswati. 2024. “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Transpotasi Online Gojek Di Kota Serang The Influence Of Customer Satisfaction On Consumer

Loyalty On Gojek Online Transportation In Serang City.” 11(1): 1009–18.
<https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/169598/pengaruh-e-service-quality-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-pelanggan-pada-aplikasi-transportasi-online-gojek.html?btwaf=64578102>.

Pranitasari, Diah et al. 2022. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Masa Pandemi.” *Jurnal Visionida* 8(1): 34–49.
<https://ojs.unida.ac.id/Jvs/article/view/5655>.

Prasetya, Adhitya, Yoga, S Ip, and Rinny Utary. 2022. “Analisis *Customer Relationship Management* (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.” *Ejurnal.Politeknikpratama.Ac.Id* 2(2).
<https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jebaku/article/view/547>.

Pratiwi, Alya Ramadhani, and Dodik Arwin Dermawan. 2021. “*Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan ShopeePay Pada Aplikasi Shopee Di Kota Surabaya)*.” 02(03): 87–93. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/41813>.

Rochmah, Dewi, and Sugeng Purwanto. 2022. “Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Smartphone Vivo Di Sidoarjo).” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 22(3): 1516.
<http://ji.unbari.ac.id/index.php/ilmiah/article/view/2445>.

Sari, Nelli Purnama, Heny K Daryanto, and Teguh Saptono. 2018. “*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank BNI*.” *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis* 4(1): 129–37. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jabm/article/view/19316>.

Usu, Maria Yosefina Muku, C Fanggidae, Ronald, P, Merlyn Kurniawati, and Markus Bunga. 2023. “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT Telkomsel Indonesia TBK Cabang Mbay).” *Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial* 4(2): 319–33.
<https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/glory/article/view/10444>.

Yuliana, and Ita Purnama. 2021. “Pengaruh *Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PO . Titian Mas Cabang Bima*.” *Jurnal Ilmiah dan Manajemen dan*

Bisnis 4(2): 162–70.

<https://ejournal.ung.ac.id/index.php/JIMB/article/view/11598>.

Zahida, Hana, Ika Febrilia, and ; Rahmi. 2023. “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Mixue Di Jabodetabek).” *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 07(1): 71–80. <https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/32117>.

Zahro, Nurul Ulfa, and Bulan Prabawani. 2018. “Pengaruh *Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel Di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. MNC Sky Vision-Indovision Semarang).*” *Diponegoro Journal Of Social And Politic*: 1–8. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/janis/article/view/22569>.

Skripsi

Annanda, Ade Firdaus. 2022. *Pengaruh Public Relations, Customer Relationship Management Dan Trust Terhadap Consumer Satisfaction Di PT PJB Services Sidoarjo*. Surabaya. (Skripsi ini diakses pada tanggal 7 Juni 2024)

Dwinatari, Ni Luh Garnisa. 2022. *Pengaruh Promosi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Air Minum Isi Ulang “Toya” Di Pagesangan Kec. Jambangan Surabaya*. Surabaya. (Skripsi diakses pada tanggal 12 Januari 2024)

Fikri, Irsyadul. 2020. “Pengaruh Harga, Promosi Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Menggunakan Jasa Go-Food Pada Aplikasi Go-Jek (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau).” (Skripsi diakses pada 12 Januari 2024)

Hakim, Arif Hanifudin Al. 2020. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Dompot Digital Go-Pay)*. (Skripsi diakses pada tanggal 12 Januari 2024)

Lisa, Mona. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Shopee Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Ar-Raniry).” (skripsi diakses pada tanggal 12 Januari 2024)

Rahmat, Alfian. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji)*. Universitas Brawijaya. (Skripsi diakses pada tanggal 6 Januari 2024)

Link:

Liputan6.com, Salim, Mabryru Pudyas., 2022. “ *Profil PT Gojek Indonesia, Sejarah, Alamat Kantor, dan Produk Layanannya*”. (Diakses pada 26 Januari 2024).

IDX Channel, Ulfa, Maulina., 2023. “*Strategi Gojek Lewat Food Delivery Dorong UMKM RI Bangkit Pasca Pandemi*”. (Diakses pada 29 Mei 2024)

