

## DAFTAR PUSTAKA

- Andaryani, C.V., dan Hifni, A. 2023. Penerapan *Customer Relationship Management* dalam Sosial Media untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, Vol. 6. No. 2, September 2023, 404-417.
- Anwar, R.S., Syariefful, I., dan Nur, K. 2022. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei). *Aurelia: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, Vol. 1, No. 1, Oktober 2022.
- Aprileny, I., Afzalur, R., dan Jayanti, A.E. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4). *Jurnal STEI Ekonomi -JEMI*, Vol. 31, No. 02.
- Aromega, T. N., Kojo, C., & Lengkong, V. P. K. 2019. Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Yuta Hotel Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 741–750.
- Asraini, D. 2019. Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pt. Nusantara Surya Sakti Sumbawa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).
- Ayuningtyas, S., Ayun, M., dan Diana, M. 2022. Pengaruh Suasana toko, Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sehari Sekopi Di Sidoarjo. *Seminar Peningkatan Sitasi Internasional*. Vol 1. No. 1.
- Azizah, F., dan Muhammad, F.A. 2023. Pengaruh *Social Media Marketing, Store Atmosphere* dan *Electronic Word of Mouth* terhadap *Customer Loyalty* Starbucks Kota Samarinda. *Jurnal Manajemen dan Sains*, 8(1), 2023: 907-913.
- Berman, B., Evans, J. R., & Chatterjee, P. 2018. *Retail Managemant A Strategic Approach* (13th ed.). UK: Pearson.
- Cahaya, Y.F., Endah, C.W., dan Annathasia, P.E. 2023. *Improving the Loyalty of Customer through the Effectiveness of Customer Satisfaction, Service Quality and Food Quality*. *DIJEFA*, Vol. 4, No. 3.
- Ceicdata.com. 10 Juni, 2023. Indonesia Pertumbuhan Ritel. Diakses pada 10 Juni, 2023 Pukul 14.00 WIB, dari: <https://www.ceicdata.com/id>.

- Cendana, M.P., Havid, S., dan Rohminatin. 2022. *Application of Customer Relationship Management (CRM) to Increase Sale sat UD Ulong Pian*. Jurnal Teknik Informatika (JUTIF). Vol. 3, No. 3, Juni 2022, hlm. 543-552.
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. 2019. *Digital Marketing: Strategy, Implementation and practice* (7th ed.). Pearson.
- Cordasco, G., Gargano, L., Rescigno, A.A., dan Vaccaro, U. 2018. *Evangelism in social networks: Algorithms and complexity*. Networks 2018, 71, 346–357.
- Danberg, S., Yide, L., dan Christian, M. R. 2023. *Does Culture Matter? Corporate Reputation and Sustainable Satisfaction in the Chinese and German Banking Sector*. Journal of Marketing Analytics 12:6-24.
- Davis, R., & Gautam, N. 2011. *Conceptualising Budaya Pelayanan*. Leading Applied Business, Retrieved October 13, 2017, from [http://thedomm.com/2011/05/03/conceptualising\\_service-cultureby-robert-davis-and-neil-gautam-2011](http://thedomm.com/2011/05/03/conceptualising_service-cultureby-robert-davis-and-neil-gautam-2011).
- Dharma, R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. Jurnal EKOBISTEK, Vol. 6, No. 2, Hal 349-359.
- Dhisasmito, P.P., & Kumar, S. 2020. *Understanding Customer Loyalty in Coffee Shop Industry (A Survei in Jakarta Indonesia)*, British Food Journal, Vol. 122 No. 7, pp. 2253-2271. <https://doi.org/10.1108/BFJ-10-2019-0763>
- Dorson, T.A., Ishmael, O.C., dan Michale, B.N. 2020. *Organisational Culture and Customer Service Delivery*. Customer Service Management in Africa. New York: Productivity Press.
- Endara, Y.M., Asbi, B.A., Yajid, M,S.A. 2019. *The influence of culture on service quality leading to Customer Satisfaction and moderation role of type of bank*. Journal of Islamic Accounting and Business Research, Vol. 10 No. 1, pp. 134-154.
- Faizah, N., dan Khuzaini, K. 2017. Pengaruh Citra Merek, Iklan, Suasana Toko terhadap Loyalitas Konsumen Dimediasi Kepuasan Konsumen. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 6, No. 8.
- Fakhri, R. 2022. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Buku Fadira Pekanbaru. Eko dan Bisnis (Riau Economics and Business Riview) Vol. 13, No. 3.
- Fauziah, S.N., Putra, H.P., Hari, W., dan Ro'ufah, I. 2023. *The Effect of Literacy and Self-Control on Consumptive Behavior with Paylater as a Mediating Variable*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 1, 66-78.

- Fitriani, D. 2019. Pengaruh Gender Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online (Studi Kasus Terhadap Masyarakat Pontianak). *CCIT Journal*, 12(1), 99–107. *JMDK*, Vol. 11, No. 1, 2023: 66-78.
- Fitriyani, S., Trisna, M., dan Sri, W. 2018. Pemilihan Lokasi Usaha dan Pengaruhnya terhadap Keberhasilan Usaha Jasa Berskala Mikro dan Kecil. *Management Insight*, 13 (1): 47-58.
- Gaffar, V. 2020. *Customer Relationship Management* untuk UMKM. Pamekasan: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: UNDIP.
- Griffin, J. 2015. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Grönroos, C. 2017. *Relationship Marketing and Service*. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*. 27 (3).
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. 2019. *When To Use And How To Report The Results Of PLS-Sem*. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Haninda, R.N., dan Novita, D.I. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Gunawangsa Surabaya. Vol. 5, No. 3.
- Haryanto, T., dan Rizal, M. 2023. *Manajemen Hubungan Pelanggan: Mengelola dan Mewujudkan Bisnis yang Berkelanjutan*. Purwokerto: UM Purwokerto Press.
- Hasan, I.F. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Coffee Shop (Non Franchise Di Kota Bukittinggi Sumatera Barat. *Proceeding Seminar Nasional Bisnis Seri VI*, 2022.
- Hsu, L.C. 2018. *Investigating the brand evangelism effect of community fans on social networking sites: Perspectives on value congruity*. *Online Inf. Rev.* 2018, 43, 842–866.
- Husein, U. 2019. *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Husnawati, H., Tentama, F., dan Situmorang, N. Z. 2019. Pengujian validitas dan reliabilitas konstruk hope. *Jurnal Psikologi Terapan dan Pendidikan*, Vol. 1, No. 2, 128-135.

- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo press.
- Jessica, A., dan Megawati, M. 2023. Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Komputer Xyz. 2ND MDP STUDENT CONFERENCE (MSC) 2023.
- Katarika D., Merinda dan Syahputra. 2017. Pengaruh suasana toko terhadap keputusan pembelian pada coffe shop Bandung. *Jurnal Ecodemica* 1 (2).
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha. 2021. Ringkasan Eksekutif Indeks Persaingan Usaha 2021. Retrived April 05, 2022, from <https://kppu.go.id/wp-content/uploads/2022/02/Ringkasan-Eksekutif-Indeks-Persaingan-Usaha-2021>.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2019. *Principle of Marketing*, 14<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. 2018. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kumar, V. dan Reinartz, W. 2018. *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools*. Third Edition. Springer.
- Lamere, L., Kirana, K. C., dan Welsa, H. 2021. Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 341–349.
- Lelasari, N., dan Bernarto, I. 2023. *The Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty of BCA Mobile Banking*. *Jurnal Manajemen* Vol. 27, No. 01: 169-190.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Liao, C., & Meuser, J. D. 2014. *Servant leadership and serving culture: Influence on individual and unit performance*. *Academy of Management Journal*, 57(5), 1434–1452.
- Margono, N.I.P.E., dan Lestariningsih, M. 2023. Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)*, *Word of Mouth (WOM)*, dan Kualitas Pelayanan pada Loyalitas Pelanggan Cakra Entertainment. Vol. 12, No. 1.
- Maria, I., Wijaya, V. dan Keni, K. 2021. Pengaruh *Information Quality* Dan *Service Quality* Terhadap *Perceived Value* Dan Konsekuensinya Terhadap *Customer Engagement Behavior Intention* (Studi Pada Social Commerce Instagram)', *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), pp. 321–334.

- Marso, M., dan Idris, R. 2022. *The Impact of Store Atmosphere on Customer Loyalty through Perceived Quality and Satisfaction: an Evidence from Boutique Industry in Tarakan*. IJBS: Vol. 5, No. 2, 186-197.
- Mehta, A. 2019. *Teaching Gender, Race, Sexuality: Reflection on Feminist Pedagogy*. Khol: a Journal for Body and Gender Research. Vol. 1, No.1 (Spring 2019).
- Mengko, L.N., Arrazi, B.H.J., dan Jacky, S.B.S. 2023. Analisis Strategi Lokasi dan Layout pada McDonald's Kawasan Megamas. Jurnal EMBA, Vol. 11, No. 4, Oktober 2023, Hal. 1325-1333.
- Monika, C., dan Farah, O. 2021. Pengaruh Program *Membership* Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Chatime Bandung. e-Proceeding of Management: Vol.8, No.1 Februari 2021.
- Mowen, J.C., dan Minor, M. 2022. *Perilaku konsumen*. Cetakan 5. Jakarta: Erlangga.
- Nalendra, Y. R., Aloysius, Rangga, dan Aditya. 2021. *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Media Sains Indonesia.
- Natasya, N., dan Ahmad, Y. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride di Gojek pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 2, No. 1, Mei-Agustus 2023.
- Nurdiani, T.W., dan Alie, R.M.M. 2023. *Build A Service Excellence Culture of Pleasure to Customers*. E-JOIN: Vol. 01, No. 01, (2023): 29-34.
- Nurhayati, dan Ika, Y. 2018. Studi Karakteristik Konsumen yang Berbelanja pada Ritel Modern di Kota Bukittinggi. Admisi & Bisnis Volume 19 No 2 : 147 – 158.
- Osterwalder, Alexander dan Yves Pigneur. 2020. *Business Model Generation*. John Willey & Sons, Hoboken – NJ.
- Paila J. A., Kalangi J.A.F., dan Rogahang J. J. 2018. Pengaruh suasana toko terhadap minat beli konsumen pada UD. Sinar Anugerah Pratama Manado. Jurnal Administrasi Bisnis 6 (1).
- Palma, A., dan Arbayah, S. 2021. Pengaruh Budaya Pelayanan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) Terhadap Kepuasan Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mall Pelayanan Publik Kec. Murung Pudak Kab. Tabalong. JAPB: Vol. 4, No. 2, 2021.

- Pamungkas, L.T.S.P. 2024. Pengaruh *Service Quality*, *Customer Relationship Management*, dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty*. JIIP: Vol. 7, No. 4 (4103-4109).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. 2007. Tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern. No. 112, 27 Desember 2007.
- Pio, R. J., & Lengkong, F. D. J. 2020. *The relationship between spiritual leadership to quality of work life and ethical behavior and its implication to increasing the organizational citizenship behavior*. Journal of Management Development, 39(3), 293– 305.
- Pradana, F. 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, Vol. 9, No. 2.
- Pratama, E.C., dan Citra, K.D. 2022. Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Satisfaction* (Studi Pada Gahenna Kopi). e-Proceeding of Management: Vol. 9, No. 2.
- Rifa'i, K. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Rijali, N.F., Dan Emy, R. 2022. Pengaruh Suasana toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Owners Store* Tanjung Tabalong. Jurnal Bisnis dan Pembangunan. Vol. 11, No.1.
- Safira, T., Muhammad, Y.S., dan Hasanuddin, R. 2020. Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Ambon. Indonesian Journal of Business and Management, Vol. 3, No.1.
- Sam, Y.K., Hanifa, H., Adelianna, L., dan Risma, D.W.M. 2023. *Store Atmosphere* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dimediasi Kepuasan Konsumen. Inovatif: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital dan Kewirausahaan, Vol. 2, No. 1, Hal. 35-49.
- Sihombing, P.R. & Arsani, A.M. 2022. *Aplikasi SmartPLS Untuk Statistisi Pemula*. 1<sup>st</sup> edn. Bekasi: PT Dewangga Energi Internasional.
- Stamolampros, P., Dimitrios, D., Nikolas, K., dan Efthymia, S. 2020. *The Joint Effect of Consumer and Service Providers' Culture on Online Service Evaluations: A Response Surface Analysis*. Tourism Management, Vol. 78, Juni 2020, 104057.
- Sugianto, B.J., Slamet, R., dan Endah, B. 2023. *The Effect of Customer Relationship Management, Service Quality and Relationship Marketing on Customer*

- Retention: The Mediation Role of Bank Customer Retention in Indonesia.* Accounting, 9 (2023) 85-94.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, A.P. 2020. Mendapatkan *Word of Mouth* di *Social Media* dan Loyalitas dengan *Digital Customer Experience*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol 7, No. 2.
- Sunyoto, D., dan Agus, M. 2022. *Manajemen Bisnis Ritel.* Purbalingga: Eureka Medika Aksara.
- Suryanti, K.D., dan Adi, I,N,S. 2023. Membangun *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* yang dipengaruhi oleh *Social Media Marketing*, *Service Quality*, dan *Experiential Marketing*. JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan) Vol. 7, No. 1 Juni 2023, Hal. 290–303.
- Suryati, Untung, E.S., Erni, P.P., Susatyo, A,P., Sigit, S., Ichsan, Hendy, T. 2022. Pengaruh *Service Quality* dan *Store Atmosphere* Terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Kasus Gerai Ritel Burger Cepat Saji). Jurnal Kewarganegaraan Vol. 6 No. 3 Oktober 2022.
- Suyanti, E., dan Nafik, U.H., 2019. Analisis Motivasi dan Pengetahuan Investasi Terhadap Minat Investasi Mahasiswa di Pasar Modal. Edunomic: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Vol. 7, No. 2, Tahun 2019.
- Tampubolon, A,P,H., Edward, R., dan Asaziduhu, G. 2022. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* pada Toko Urban Traffic Berbasis Web. Methosisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Vol.2, No.1 April 2022 : 18-27.
- Tanjung, J,R, dan Sarli, R. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia Pekanbaru. Jurnal BANSI (Bisnis, Manajemen dan Akuntansi), VI 3, No.1, Tahun 2023.
- Tannady, H., dan Purnamaningsih. 2023. *Determinant Factors Customer Satisfaction And Its Implication On Customer Loyalty: From The Perspective Of Customers Of Vespa.* Internasional Journal of Science, Technology & Management, Vol. 4, No. 2.
- Tansala, D., Tinneka, M.T., dan Olivia, F.C.W. 2019. Pengaruh Suasana toko Terhadap Keputusan Pembelian Di Gramedia Manado. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 8, No.1.
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan.* Edisi 1. Yogyakarta. Andy.

- Trimintarsih, T. 2023. Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Moderat. *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 12, No. 1.
- Tunastini, G.V., dan Telagawathi, N.L.W.S. 2023. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Gayatri Mas Mode di Singaraja. *Prospek: Jurnal Manajemen*, Vol. 5 No. 1, Bulan April Tahun 2023.
- Utami, B., Syamsul, M.H., dan Eny, S. 2023. *The Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty: A Systematic Literature Review*. *Internasional Journal of Social Service and Research*, Vol. 03, No. 01.
- Vincencia, M., dan Elia, A. 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Graha Elektronik Kota Palembang yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Mei 2023, 9(10), 413-420.
- Voon, Boo Ho., Hamali, Jamil., Lee, Nagarajah., Abdullah, Firdaus., and Kueh, Karen. 2012. *Developing a Budaya pelayanan-Value Chain for Hospitals*, *IACSIT International Journal of Engineering and Technology*, Vol. 4, No. 4, August.
- Wang, C.L., Sarkar, J.G., dan Sarkar, A. 2019. *Hallowed be thy brand: Measuring perceived brand sacredness*. *Eur. J. Mark.* 2019, 53, 733–757.
- Widyana, S.F., dan Firman, H. 2021. Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse. *Jurnal Bisnis Pemasaran*. Vol. 11, No. 1.
- Wijaya. 2019. *Metode Penelitian Menggunakan SmartPLS 03*. Innosain.
- Wiyono, G. 2020. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS dan SmartPLS 3.2.8*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Zahro, N.U., dan Prabawani, B. 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). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol 1, No. 7.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., dan Gremler, D. D. 2018. *What Are Services?* (7th ed.). Mc Graw Hi Education.
- Zumri, M., dan Bambang, R.P. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Koperasi Pondok Pesantren Nafakah Batuporo Timur Kedungdung Sampang. *Soestomo Business Review*, Vol. 4, No. 4.