

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Mufti Alam, Afrida Fadkhi Silmi, and Faiza Husnayeni Nahar. "The Effects of Islamic Branding and Customer Relationship Marketing on Customer Loyalty Through Satisfaction as the Mediating Variable." *Ekonomi Islam* 16, no. 1 (2025): 104–20. <https://doi.org/10.22236/jei.v16i1.15460>.
- Agustin, Lina, Muinah Fadhilah, and Nonik Kusumaningrum. "Pengaruh Brand Trust Dan Brand Image Terhadap Sebagai Variabel Intervening Pada Kosmetik Wardah (Studi Pada Masyarakat Kota Yogyakarta)." *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)* 14, no. 01 (2025): 60–74.
- Ajeng, Ratih. "Implementasi Prinsip Etika Bisnis Syariah Dalam Ekspor Kopi Oleh Umkm di Lampung Barat Ratih" 03, no. 01 (2025): 54–66.
- 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. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.34>.
- Choirulloah, Alif, Ariyanti Martina Waruwu, Bagas Prastowo, Pasrah Telaumbanua, and Yulianto Yulianto. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan XL Axiata." *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business* 8, no. 1 (2025): 111–18. <https://doi.org/10.37481/sjr.v8i1.1017>.
- Dinas Koperasi Usaha dan Kecil. "Proyeksi Jumlah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Berdasarkan Kabupaten/Kota Di Jawa Barat," n.d. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/proyeksi-jumlah-usaha-mikro-kecil-menengah-umkm-berdasarkan-kabupatenkota-di-jawa-barat>.
- Diolah, Data. "Peneliti," n.d.
- Edy Sulistiyawan, Siti Istikhoroh, Untung Lasiyono, Wira Yudha Alam, Mohammad Afrizal Miradji, and Aji Prasetyo. "Optimalisasi Manajemen Strategi Untuk Menjadikan UMKM Yang Unggul Dalam Persaingan Bisnis." *Ekobis Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5, no. 1 (2024): 116–26. <https://doi.org/10.36456/ekobisabdimas.5.1.9414>.
- Emital, Vivin Nopia. "Consumer Behavior of Housewives in Fashion Shopping in Kerinci Regency," 2020, 431–42.
- Fageh, Achmad, Fatimatul Fatmariyah, and Fathor As. "Relationship Marketing Dalam Perspektif Islam Iqtishadia: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah Vol. 9 No. 1 Juni 2022," n.d. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v9i1.5589>.

- Fajar, Yulismi, and Dodi Suryadi. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Smartphone Iphone (Studi Kasus Pada Mahasiswa Upi)." *Jurnal Perilaku Bisnis Kontemporer* 1, no. 2 (2024): 60–69. <https://doi.org/10.62769/095b2560>.
- Gazi, Md Abu Issa, Abdullah Al Mamun, Abdullah Al Masud, Abdul Rahman bin S. Senathirajah, and Tazizur Rahman. "The Relationship between CRM, Knowledge Management, Organization Commitment, Customer Profitability and Customer Loyalty in Telecommunication Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction and the Moderating Role of Brand Image." *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 10, no. 1 (2024): 100227. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100227>.
- Ghozali, and Latan. *Partial Least Square: Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*, n.d.
- Hatta Setiabudhi, S.E, M.Ak, M.Si Suwono, S.E, M.M Yudi Agus Setiawan, S.S, and M.Sc Syahrul Karim. "Kuantitatif Dengan Smart Pls." *Ebooks.Borneonovelty.Com*, 2025, 1–115. <https://ebooks.borneonovelty.com/media/publications/588838-analisis-data-kuantitatif-dengan-smartpl-29069ce4.pdf>
- Hermanto. *Faktor Pelayanan Kepuasan Pelanggan*, 2019.
- Hidayah, Sinta Nur, and Rusdi Hidayat Nugroho. "Pengaruh Citra Merek, Harga, Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi* 7, no. 1 (2023): 79–98. <https://doi.org/10.25139/jiabi.v7i1.5811>.
- Indrasari, Dr Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, 2019.
- Ingepuri, Pebriana, Tona Aurora Lubis, and Agus Solikhin. "Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Nilai Yang Dirasakan (Perceived Value) Sebagai Variabel Mediasi Pada Usaha Kecil Di Kabupaten Muaro Jambi." *Ekonomis: Journal of Economics and Business* 9, no. 1 (2025): 309. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v9i1.2353>.
- Isnaini, Fitria, Hendra Hermain, and Nuri Aslami. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan Cv Sagu Basah Pak Udin Dalam Perspektif" 2, no. 1 (2022): 129–42.
- Isra, Misra, Wulandari Diah, and Rahma Ely. *Manajemen Pemasaran: Konsep Dan Teori*. Penerbit K-Media Yogyakarta, 2024.

- Juanedi, Ruspendi, Wayan, Rukun Santoso, and Okki Trinanda. *Manajemen Pemasaran (Implementasi Strategi Pemasaran Di Era Society 5.0)*. Eureka Media Aksara, 2022.
- Junaedi, Ruspendi, Wawan, Rukun Santoso, and Okki Trinanda. *Manajemen Pemasaran (Implementasi Strategi Pemasaran Di Era Society 5.0)*, n.d.
- Khasanah, S. H., N. Ariani, and J. G Argo. “Analisis Citra Merek, Kepercayaan Merek, Dan Kepuasan Merek Terhadap Loyalitas Merek.” *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi 2* (2021): 394–411.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. “Manajemen Pemasaran,” 1:662, 2009.
- Kusumah, Danial, and Irwan Fauzy Ridwan. “Optimalisasi Industri Fesyen Halal Berbasis Pesantren di Kota Tasikmalaya.” *AL-AFKAR: Journal for Islamic Studies* 7, no. 3 (2024): 1458–72. <https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v7i3.1054>. Optimization.
- Liyono, Arie. “Pengaruh Brand Image, Electronic Word of Mouth (E-Wom) Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Air Minum Galon Crystalline Pada Pt. Pancaran Kasih Abadi.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 1 (2022): 73–91. <https://doi.org/10.32815/jubis.v3i1.1089>.
- Mamahit, J J, J D D Massie, and I W J Ogi. “Jurnal EMBA Vol. 10 No. 4 Desember 2022, Hal. 1999-2008” 10, no. 4 (2022): 1999–2008.
- Marcoulide, George. “Modern Methods for Business Research,” n.d.
- Mowen, C. John. *Perilaku Konsumen*, 2001.
- Muchtaris, Achmad, and Zulfa Irawati. “Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Erigo Store di Surakarta).” *Jurnal Lentera Bisnis* 14, no. 2 (2025): 2402–24. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i2.1601>.
- Mukhsinah, *. “The Impact of Product, People, Process Dan Physical Evidence on Customer Loyalty at PT. Samudera Shipping Services - Surabaya.” *Jmm17* 1, no. 01 (2014). <https://doi.org/10.30996/jmm17.v1i01.312>.
- Nurfitirana, Rizqi, SUrachman, and Ananda Sabil. “The Influence of Brand Image and Brand Love on Customer Loyalty Mediated by Customer Engagement: Study on Consumers of Wardah Cosmetics” 4, no. 2 (2020): 105–16.
- Observasi. “Owner PT Dthree Sukses Mulia,” 2025.
- 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/>.
- Prof, Associate, and Emine Koca. “A Study of Clothing Purchasing Behavior by Gender with Respect to Fashion and Brand Awareness” 12, no. 7 (2016): 234–48. <https://doi.org/10.19044/esj.2016.v12n7p234>.
- Putra, Kriswardana. “Pengaruh Shopping Lifestyle, Usia Dan Gender Terhadap Impulse Buying Produk Fashion (Survey Pada Konsumen Produk Fashion di Malang Town Square (Matos)),” 2018, 1–12.
- Rachman, Zahrah Aliyah, Saiful Adi Putra, Rafi Argya Darma Herdiyanto, and Ayu Lintang Pratiwi. “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan.” *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi* 4, no. 2 (2023): 310–30. <https://doi.org/10.46576/djtechno.v4i2.3406>.
- Rahadi, Dedi. *Partial Least Squares Structural Equation Model (Pls-Sem)*, 2023.
- Rahma, Fahri Kurnia. “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian” 4, no. 4 (2025): 741–48.
- Reni Widiastuti. “Dampak Loyalitas Pelanggan Dipengaruhi Oleh Kualitas Produk, Layanan, Dan Kepercayaan Pelanggan.” *Jurnal Bisnis, Ekonomi Syariah, Dan Pajak* 1, no. 1 (2024): 31–52. <https://doi.org/10.61132/jbep.v1i1.38>.
- Rifa’i, Khamdan. “Membangun Loyalitas Pelanggan.” *Journal Zifatama Publisher*, 2019, 1–191. http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/Buku_Membangun_Loyalitas_Pelanggan_Oleh_Dr._Khamdan_Rifa'i%2c_Se.%2cm._Si._Pdf
- Rita Wardani, Sri, Muhammad Sanusi, Nurmala Fahrianti, Hamzar Lombok Timur, Program Studi Perbankan Syariah, and Stei Hamzar Lombok Timur. “Customer Relationship Management (CRM) Dalam Perspektif Islam: Studi Kasus Pada KS BMT Al-Ikhwan Suralaga.” *ABHATS: Jurnal Islam Ulil Albab* 3, no. 2 (2022): 16. <https://journal.uui.ac.id/Abhats/article/view/29271>.
- Rivai, Veithzal, Azhari A, and H Sapta. “Marketing Islami,” 2019.
- Sanaky, Mardiani, Moh Saleh, and D Titaley. “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah” 11, no. 1 (2021): 432–39.
- Sangadji, Mamang Etta, and Sopiah. *Perilaku Konsumen*, 2013.
- Saputra, Mochamad Adi, Ariati Anomsari, Aris Puji Purwatiningsih, and Maria Safitri. “Role Of Brand Awareness and Brand Image on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction as A Mediating Variable On 3 Second on The Shopee Marketplace” 6, no. 1 (2025): 291–306.

- Sari, Puspito, Yane; Suharyat, Yayat; Suwitho. *Loyalitas Pelanggan*, 2024.
- Setiadi, J, Nugroho. *Perilaku Konsumen (Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan Dan Keinginan Konsumen)*. Prenada Media Group, 2019.
- Siregar, Y B. “Evolusi Perilaku Konsumen Di Era Digital” 2, no. 3 (2022): 772–77. [http://repository.starki.id/id/eprint/626/%0Ahttp://repository.starki.id/id/eprint/626/1/Evolusi Perilaku Konsumen Di Era Digital-Yakin Bakhtiar.pdf](http://repository.starki.id/id/eprint/626/%0Ahttp://repository.starki.id/id/eprint/626/1/Evolusi%20Perilaku%20Konsumen%20Di%20Era%20Digital-Yakin%20Bakhtiar.pdf).
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 2020.
- Sungkawati, Endang, Dian Meliantari, Shadiq Egim, and Mumuh Mulyana. *Perilaku Konsumen (Suatu Pengantar)*, 2022.
- Tirtayasa, Satria, Hazmanan Khair, and Satria Yuni. *Manajemen Pemasaran Dalam Memoderasi Minat Beli Mobil Listrik*. Vol. 17, 2019.
- Trilaksono, Agung Irsyad, and Budi Prabowo. “Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal” 5 (2023): 101–12. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v5i1.1262>.
- Tuasikal, Abduh, Muhammad. “Rumaysho.Com,” 2014.
- Usu, Maria Yosefina Muku, Ronald P.C.Fanggidae, Merlyn Kurniawati, and Markus Bunga. “Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt Telkomsel Indonesia Tbk Cabang Mbay) The Effect of Customer Relationship Management (Crm) on Customer.” *Jornal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 2019, 319–33.
- Uswatun, Diah. “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam Di Miulan Boutique Ceper Klaten,” 2021, 550–57.
- Wahyu, Ilmi, and Biati Lilit. “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Pemasaran.” *Ekonomi* 14, no. etika bisnis (2021): 160–72. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/tansiq/article/view/19608>.
- Warsito, Chandra. *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*, 2021. <http://repository.uinsaizu.ac.id/id/eprint/12521>.
- Wawancara. “Divisi CRM PT Dthree,” 2025.
- Wicaksana, Arif, and Tahar Rachman. *PRODUK DAN MEREK (Suatu Pengantar)*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Vol. 3, 2018. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- Widodo, S. *Buku Ajar Metode Penelitian*, n.d.
- Wijaya, Candra, Aziza S, and Wirda Hasanah. “Pelanggan Dan Kepuasan.” *Jurnal Dharmawangsa*, 2018, 16–25.

- Yuliati, Rosa, Nur Hidayati, and Siti Asiyah. "Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis" 9, no. 1 (2024): 214–28.
- Zalza Galathea Yemima. S, Nur Widyawati, Gugus Wijonarko, Meyti Hanna Ester Kalangi. "Customer Relationship Management Dan Program Loyalitas Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening," no. 173 (2025): 1–10.
- Zalzabilla, Annisa, and Yuliati Yuliati. "Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Ekspedisi Jne Express di Kota Semarang)," 2024, 131–36.
- Zidan, Muhammad, Ida Bagus, Nyoman Udayana, and Agus Dwi Cahya. "The Effect of Perceived Value and Brand Image on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable for Aerostreet Products" 5, no. 4 (2024): 3445–57.
- Zubair, Muhammad Kamal. *Implementasi Etika Bisnis Islam Penulis Muhammad Kamal Zubair*, n.d.