

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- C. Mowen, John. Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multiverse Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2018). *Pengantar Manajemen*. Alfabeta.
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM Untuk penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS*. Bekasi: PT Intermedia Personalia Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kusumaningsih, S., & Sabtarini, N. J. (2021). *Buku panduan marketplace*. Global Aksara Pers.
- Noor, J. (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Putong, I. (2015). *Ekonomi Makro: Pengantar Ilmu Ekonomi Makro*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen (Pendekatan Praktis)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sciffman, L., & Kanuk, L. L. (2018). *Perilaku Konsumen, Edisi Ketujuh*. Jakarta: Indeks.
- Solomon, M. R. 2016. *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being Twelfth Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonomika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jurnal

- Anning-Dorson, T. (2018). Customer involvement capability and service firm performance: The mediating role of innovation. *Journal of Business Research*, 86, 269-280.
- Baharuddin, A., & Sudaryanto, B. (2021). Pengaruh store atmosphere terhadap repurchase decision dan loyalitas konsumen pada coffee shop (Studi Pada

- Konsumen Coffee Shop di Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(5), 1–6.
- Fauziah. (2020). Strategi Komunikasi Bisnis Online Shop “Shoppe” Dalam Meningkatkan Penjualan. *Jurnal Abiwara*, Vol. 1, No(ISSN 2686-1577), hal. 45-53.
- Gendel-Guterman, H., dan Levy, S. 2013. Does Consumers Personal Involvement Have an Influence on Store Buying Properness? *Journal of Consumers Marketing*, pp: 553-562.
- Hwang, J., & Choi, L. (2020). Having fun while receiving rewards?: Exploration of gamification in loyalty programs for consumer loyalty. *Journal of Business Research*, 106(November 2017), 365–376.
- Kamal, N. R., & Artanti, Y. (2024). Pengaruh Program Loyalitas, Persepsi Nilai, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Konsumen BY.U). *Edunomika*, 08(01), 1–11.
- Kang, J., Alejandro, T.B. and Groza, M.D. (2015), “Customer–company identification and the effectiveness of loyalty programs”, *Journal of Business Research*, Vol. 68 No. 2, pp. 464-471.
- Karmila, Desi dan Depi Rusda (2019). E-Marketplace Penjualan dan Pemasaran Barang Furniture Pada Toko Mebel Menggunakan PHP dan MYSQL Server. Jakarta. *Jurnal Penelitian Dosen Fikom (UNDA)* Vol.10 No.1 2019.
- Kock, N. (2015). One-tailed or two-tailed P values in PLS-SEM? *International Journal of eCollaboration*, 11(2), 1-7.
- Mandasari, I.A.C.S. & N.M. Rastini. (2015). Peran Keterlibatan Konsumen Dalam Memoderasi Pengaruh Cause-Related Marketing Terhadap Loyalitas Sabun Mandi Merek Lifebuoy Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(4), 1011-1027.
- Pratiwi, L. Y. (2020). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran, Loyalty Program, Intentions to Switch Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan PT. Bank Negara Indonesia 46 Merauke. *Jurnal Penelitian Dan Pendidikan IPS*, 13(1), 22–31.
- Rachmawati, R. (2014). Pengaruh kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan). *Teknobuga*, Vol. 1, No. 1, 66-79.
- Rofianto, W., Wicaksono, B., & D, R. J. (2018). Peran Service Quality Dan Loyalty Program Sebagai Pembentuk Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmu Manajemen & Ekonomika*, 8(1), 30.

- Rohadian, S., & Amir, M. T. (2019). Upaya Membangun Customer Engagement Melalui Media Sosial Instagram (Studi kasus: online shop yang menjual produknya sendiri). *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, 179-187.
- R. Y. Rini Yustiani, Peran Marketplace Sebagai Alternative Bisnis di Era Teknologi Informasi, p. 1, 2017.
- Sadasivan K, C. Samudhra Rajakumar dan R. Rajinikanth (2011). Role of Involvement and Loyalty in Predicting Buyer's Purchase Intention towards Private Apparel brand Extensions. *International Journal of Innovation Management and technology*. vol.2. No.6 December 2011.
- Sari, M., Prayogi, M. A., Jufrizen, & Nasution, M. I. (2020). Membangun Loyalitas Pelanggan Berbasis E-Service Quality Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Transportasi Online Grab Car di Kota Medan). *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 218-235.
- Setiadi, D., & Mustikasari, A. (2023). Pengaruh Loyalty Program terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Bandung pada Tahun 2022 (Studi Kasus Pelanggan Prioritas atau High Value Customer PT Telkom Witel Bandung) Influence of loyalty Program on Indihome Customer Loyalty in Bandung City in . *E-Proceeding of Applied Science*, 9(2), 641–648.
- Shulga, L. V., Busser, J. A., & Bai, B. (2018). Factors affecting willingness to participate in consumer generated advertisement. *International Journal of Hospitality Management*, 74, 214–223.
- Sinica, A. P., Science, A. L., Stedmon, C. A., Markager, S., Bro, R., Fellman, J. B., Petrone, K. C., Grierson, P. F., D'Orazio, V., Traversa, A., Senesi, N., Lapierre, J. F., Frenette, J. J., Catalá, T. S., Mladenov, N., Echevarría, F., Reche, I., Science, E., Technology, R., ... Qianheng, G. (2019). Loyalty Program adalah salah satu strategi sebuah pemasaran yang bertujuan memberikan penghargaan (reward) kepada konsumen dan mendorong untuk re-purchase pada produk yang dijual perusahaan. In *Estuarine, Coastal and Shelf Science* (Vol. 2020, Issue 1, pp. 473–484).
- Simanjuntak, P. T., & Johnson Kennedy, P. S. (2016). Analisis Loyalitas Pelanggan: Studi Empiris Terhadap Produk IM3 Indosat Pada Mahasiswa FEUKI. *Fundamental Management Journal*, 32-43.
- Susanto, A. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Usaha Kuliner di Jakarta). *Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen*, 91-99.

Tangkilisan, F. G. (2013). Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Customer Loyalty Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prisma Dana Manado. *Jurnal EMBA*, 224-233.

Trisnawati & Abrilia. (2020). Pengaruh Customer Loyalty Program serta Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Retention. 2(3), 491–503.

Website

Bagaimana Penilaian bagi Merek Dalam Survei Top Brand? (2022, November). Retrieved from topbrand-award.com: <https://www.topbrand-award.com/article/detail/bagaimana-penilaian-bagi-merek-dalam-survei-top-brand>.

Jayani, D. H. (10, 2019). *Tren Pengguna E-Commerce Terus Tumbuh*. Retrieved from databoks.katada.co.id: <https://databoks.katada.co.id/datapublish/2019/10/10/tren-pengguna-e-commerce-2017-2023>.