

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manap. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Abdullah, T., dan F. Tantri. 2019. Manajemen Pemasaran. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Ahmad, Subagyo 2010, Marketing In Business. edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Aini, Q., & Oktafani, F. (2021). Pengaruh Pengetahuan Kewirausahaan, Motivasi Berwirausaha dan Lingkungan Keluarga terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17(2), 151-159.
- Angger, Roni. 2020. PENGANTAR MANAJEMEN Teori dan Aplikasi. Cetakan Pertama. AE Publishing, 2020.
- Arianto, Nurmin. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran*. Vol. 1 (2). Diterbitkan: openjournal.unpam.ac.id (Diakses Pada 27 November 2019)
- Irnandhan, Aris. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. Vol. 5 (6). Diterbitkan: journal.student.uny.ac.id. (Diakses Pada 24 November 2019).
- Arianty, Nel, D. A. dan H. J. (2015). Manajemen Pemasaran (Pertama). Perdana Publishing.
- Arief, C. P. M. 2013. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan). Malang: Bayumedia Publishing.
- Arif, M., & Pulungan, A. M. (2021). Peran Mediasi Dan Customer Loyalty Pada Pengaruh Electronic Word Of Mouth Dan Service Quality Terhadap Buying Interest Pada Saat Covid-19 Di Jasa Transportasi Kereta Api. *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 572–586.
- Arsyad, Azhar. 2017. Media Pembelajaran. Revisi. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Assauri, Sofjan. 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Rajawali Pers.
- Danang Sunyoto. 2013. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS.
- Daryanto, 2014, Manajemen pemasaran jasa, Graha ilmu, Salemba, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Gaffar, Vanessa. 2013. Customer Relationship Management and Marketing Public Relation. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2018). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS” Edisi

Sembilan.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Hasibuan, Malayu S.P, 2012. Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ke
Tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.

_____ 2012. Manajemen (Edisi Revisi). Bumi Aksara. Jakarta.

_____ (2016).Manajemen. Edisi Revisi.

Hurriyati 2021, Ratih. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.

I, A. R. (2019). The Future of Organizational Communication In The Industrial Era 4.0. Media Akselerasi.

Jill, Griffin. 2015. Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, P., & Armstrong, G (2018). Principles of Marketing Global Edition 17th Edition. London: Pearson Education.

Limantoro, Frendy dan Soedjono (2018). Analisis kegiatan customer relationship management melalui membership card.

Mauludin, Hanif. 2013. Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pipu Perusahaan Organiasi. Jakarta: Elex Media Komputindo

Malau Herman, 2017. Manajemen Pemasaran. Alfabeta, Bandung.

Muhfizar, dkk., 2021. Pengantar Manajemen. Bandung: CV. Media Sains
Indonesia.

Rosnia, Neng Ros.2022. Pengaruh E-Commerce dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli. Skripsi pada Program Studi Manajemen FE Unigal. Tidak diterbitkan

Santoso, Alfa. 2012. Pengaruh Kepuasan Kepemilikan Membership Card Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengunjung Pada Modern Retail Di Yogyakarta. Jurnal Pada Fakultas Bisnsi. Universitas Kristen Duta Wacana. Diterbitkam ejouralfb.ukdu.ac.id. (Diakses Pada 15 November 2019).

Sarinah, dan Mardalena. 2017. Pengantar Manajemen. Yogyakarta: Deepublish
Publisher.

Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta..

_____2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV

_____2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta..

- _____2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- _____2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Suparyanto & Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran, In Media, Yogyakarta.
- Tahuman, Zainuddin. 2016. Analisis Fakti-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen. vol. 4, No. 3.
- Terry, George R. 2012. Prinsip-Prinsip Manajemen, penerjemah J-Smith D.F.M.
Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2010. Strategi Pemasaran. Edisi ketujuh. Yogyakarta : Andi.
- _____2017. Pemasaran Strategik. Edisi Ke-Yogyakarta: Andi
- Yasaroh, Aas.2020. *Pengaruh Program Membership Card dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi pada Program Studi Manajemen FE Unigal.
- Zahro, Nurul Ulfa dan Bulan Prabawani. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada PT. MNC Sky Vision-Indovision Semarang).” Journal Of Sosial and Politic, 2018.
- Zen, Muhamad (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Program *Membeship Card* terhadap loyalitas pelanggan pada Internasional Futsal Pekanbaru. Program study manajemen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.

