

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurohim, A., Koni, A., Munawir, M., Hidayatullah, H., Wijayanto, G., Listiyana, L., & Yulianti, M. L. (2022). *Customer Relationship Management Strategi Pengembangan Pelanggan*.
- Adriana, N. C., & Ngatno, N. (2020). *Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Sariayu Martha Tilaar di Kota Semarang)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 9(1), 198–208.
- Asriani, A., Fatma, N., & Makkira, M. (2021). *Peran Implementasi Strategi Customer Relationship Marketing (Crm) Terhadap Peningkata Penjualan "Go Sport Makassar" Di Masa Lockdown Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Toko Go Sport Makassar)*. YUME: Journal of Management, 4(3).
- Ayesha, I., Pratama, I. W. A., Hasan, S., Amaliyah, Effendi, N. I., Yusnanto, T., Diwyarthi, N. D. M. S., Utami, R. D., Firdaus, A., Mulyana, M., Fitriana, Norhidayati, & Egim, A. S. (2022). *Digital marketing (tinjauan konseptual)* (R. Wujarson, Ed.). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Awaluddin, A., Yertas, M., & Rahaded, L.K. (2024). *Analisis Strategi Pemasaran E-Commerce Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Utama Sport Monkrawi*. Management Studies and Entrepreneurship Journal, 5(2), 5696-5702.
- Darna, N., Mulyatini, N., Setiawan, I., Budianto, A., & Sukomo. (2023). *Bahan Ajar Metodologi Penelitian*. Cetakan ke-1. Penerbit Deepublish: CV. Budi Utama.
- Darmawan, D., Arifin, S., & Purwanto, F. (2020). *Studi Tentang Persepsi Nilai, Kepuasan Dan Retensi Pelanggan Kapal Penyeberangan Ujung-Kamal*. Jurnal Baruna Horizon, 3(1), 198-209.
<https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/view/39/37>
- Dewi, R., Maklassa, D., & Nasrullah, N. (2025). *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Retensi Nasabah Tabungan Emas Pt. Pegadaian Cabang Kabupaten Jeneponto*. Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 6(2), 1968–1978.
<https://doi.org/10.31004/cdj.v6i2.42810>
- Fauziah, H., Yusuf, I., & Akbar, M. F. (2023). *Digital Marketing*. CV. Laduny Alifatama.
- Fitrihana, N., Rahmawati, F., & Fakhrurozi, Z. A. (2024). *Optimasi Bisnis Melalui Chat GPT untuk Digital Marketing*. Banyumas: Wawasan Ilmu.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen: Dasar, pengertian, dan masalah* (Ed. Revisi). Bumi Aksara.
- Hidayat, R., Defit, S., & Yulasmi. (2025). *Membangun loyalitas pelanggan melalui kepercayaan: Perspektif manajemen pemasaran* (M. A. Wardana, Ed.). Intelektual Manifes Media.
- Ifadhila, Rukmana, A. Y., Erwin, Ratnaningrum, L. P. R. A., Aprilia, M., Setiawan, R., Judijanto, L., & Setiawan, H. (2024). *Pemasaran Digital di Era Society 5.0*. (Sepriano & Y. Agusdi, Eds.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Ishak, R. P. (2024). *Dasar-Dasar Manajemen*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1 & 2*. Jakarta: Indeks. Prasetyo, Budi.
- Naldi. (2019). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AHASS PT. Tiger Dua Ribu Medan*. Skripsi. Universitas Medan Area.
- Nanda, R., & dkk, (2019). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Pengguna Kartu Simpati*. Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha, 1(1), 207-217.
- Ni Made Rai Elisya Yustiani, I Nengah Suardhika, & I Gede Yudhi Hendrawan. (2022). *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Customer Retention Laundry Kiloan Abianbase Mengwi*. Jurnal Emas, 3(8), 116–131.
<https://doi.org/10.30388/Emas.V3i8.4230>
- Nurdianto, M. A., Darna, N., & Setiawan, I. (2023). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Daya Motor Ciamis)*.
- Ramadhani, D. C., & Hidayat, I. (2018). *Analisis pengaruh kepuasan konsumen, kepercayaan pelanggan, dan hambatan perpindahan terhadap retensi pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 7(4).
- Rauf, A., Manullang, S. O., Ardiansyah, T. E., Lappa, F., Akbar, I., Awaluddin, R., & Sudarmanto, E. (2021). *Digital Marketing: Konsep dan Strategi*. Cirebon: Penerbit Insania.
- Razak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kendari*. Sigma: Journal of Economic and Business, 1(79), 10–20.
- Satriawan, N. D., & Usman, M. N. (2018). *Pengaruh komitmen, kepercayaan, dan kepuasan terhadap retensi pelanggan Honda Matic*. Journal of Business & Banking, 8(1), 45-57. <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1516>
- Setiawan, Z., Rukmana, A. Y., Ariasih, M. P., Nurapriyanti, T., Suryaningrum, D. A., NurAmbulani, Sari, A., Subadi, Jasri, Dewi, R. D. L. P., Rosalin, S.,

- Ruddin, I., Najdah T., & Simanjuntak, E. R. (2023). *Buku Ajar Digital Marketing*. (Efitra & Sepriano, Eds.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Setiobudi, A., Sudyasjayanti, C., & Danakusuma, A. A. (2021). *Pengaruh pengalaman pelanggan, kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kesediaan untuk membayar*. JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika), 17(3), 238-252.
- Sudirman, I., & Musa, M. I. (2023). *Strategi Pemasaran* (Ansar, Ed.). Penerbit Intelektual Karya Nusantara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). Alfabeta.
- Tahir, R., Yendri, O., Iswahyudi, M. S., Waty, E., Yudhanegara, F., Mukhtar, A., ... & Hayati, N. (2023). *Manajemen (Konsep, Prinsip, dan Aplikasi)*. (Efitra & Sepriano, Eds.). Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 4. Yogyakarta. Andi.
- Tunjungsari, H. K., Nuryakin, R. A., & Ilham, R. (2025). *Customer Experience 5.0: Meningkatkan Loyalitas di Era Digital* (D. S. Nazara, Ed.; Cetakan Pertama). Takaza Innovatix Labs.
- Werdaningrum, A. G., & Ardiyanto, F. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Hambatan Beralih Dan Kepercayaan Merek Terhadap Retensi Pelanggan Wardah Kosmetik Di Kabupaten Klaten. *Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 17(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v17i2.1035>
- Wiryo, S. L., Supriyadi, A., & Putri, J. A. (2024). *Mempertahankan Retensi Pelanggan Yang Dipengaruhi Oleh Kepuasan Pelanggan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Pada Pt Piranti Berkah Travelindo*. Jurnal Ilmiah Edunomika, 8(1). <https://doi.org/10.29040/jie.v8i1.12652>