

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwaluyo, E. (2019). *Alfamart Kembangkan Program Loyalitas ke Ranah Digital*. Marketeers. <https://www.marketeers.com/alfamart-kembangkan-program-loyalitas-ke-ranah-digital/>
- Ahdiat, A. (2024). *Pendapatan dan Laba Alfamart Naik sampai Kuartal III 2024*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/pasar/statistik/675fdfd095e1e/pendapatan-dan-laba-alfamart-naik-sampai-kuartal-iii-2024>
- Ajzen, I. (1985). From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior. *Action Control*, 11–39. https://doi.org/10.1007/978-3-642-69746-3_2
- Alghifari. (2021). *Pengelolaan data panel untuk penelitian bisnis dan ekonomi dengan Eviews 11*. UPP STIM YKPN.
- Alhamid, T., & Anufia, B. (2019). *INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA*. 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Anggreni, D. (2022). *Penerbit STIKes Majapahit Mojokerto buku ajar*.
- Ayu, R. D. (2023). *Sejarah Minimarket Alfamart dan Visi Misinya*. Tempo.
- Brilian, A. P. (2022). *Sudah Tahu Belum? Alfamart juga ada di Luar Negeri Lho*. DetikFinance. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6235495/sudah-tahu-belum-alfamart-juga-ada-di-luar-negeri-lho>
- Chalimi, A. N. . (2021). *Aplikom Statistik berbasis SPSS*. Lembaga Chakra Brahmana Lentera.
- Dharmmesta, B. S. (1999). *LOYALITAS PELANGGAN: SEBUAH KAJIAN KONSEPTUAL SEBAGAI PANDUAN BAGI PENELITI*. 14(3).
- Dr.Sudaryono. (2016). *MANAJEMEN PEMASARAN (Teori & Implementasi)*.
- Ermawati, E., Taufik, M., & Wulandari1, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada apotek pondok sehat lumajang. *Jurnal Manajemen*, Vol 8 No 2, 85.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*,

Edisi 8. Undip.

Ghozali, I. (2020). *25 Grand Theory “Teori Besar Ilmu Manajemen, Akuntansi dan Bisnis.”*

Hartini. (2021). *DASAR-DASAR MANAJEMEN (Konsep dan Strategi Pada Era Digital).*

Hermanto, H., Apriansyah, R., Fikri, K., & Albetris, A. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Fotocopy Anugrah Rengat. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(2), 171. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v3i2.78>

Hilmi, N. N., & Mulyana, M. (2020). Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Periklanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan Jungle Water Park Bogor. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 19–30. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v1i1.324>

Indrajaya, S. (2024). *Manajemen Pemasaran*. Kaizen Media Publisng.

Indrasari, D. M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*.

Istichomah, Suroso, I., & Dimiyati, M. (2023). THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CLIMATE, FATIGUE, STRESS AND MOTIVATION ON THE PERFORMANCE OF LECTURERS IN STIE WIDYA GAMA LUMAJANG. *International Journal of Research in Science, Commerce, Arts, Management and Technology*, 410–421. <https://doi.org/10.48175/ijarsct-13062>

Kapriani, Asmawiyah, Thaha, S., & Hariyanti. (2021). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas. *Al-Buhuts*, 17(1), 142–161.

Kasmir. (2017). *Customer Services Exellent “teori dan praktik.”* Rajawali Pers.

Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran (Millenium)*. Prenhalindo.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2014a). *Manajemen Pemasaran, Edisi Jilid 1*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2014b). *Marketing Management Edisi 13 Jilid 1*. Erlangga.

Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis*. Alfabeta.

Lina Sari Situmeang. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri*

Sumatera Utara, 1–120.

- Lukiana, N., Muttaqien, F., & Suningsih, E. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Sosis Kanzler pada Toko Dwi Agen Snack Lumajang. *Journal Of Organization and Business Management*, 290–300.
- Lukiana, N., Shasfanny, H. W., Barlian, N. A., Pelanggan, L., & Loyalty, C. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Sugiono Motor di Kecamatan Randuangung*. 33–37.
- Mafiana, S. (2022). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pelanggan Alfamart Solo Raya)*. https://eprints.iain-surakarta.ac.id/8927/1/Skripsi_Siska_Mafiana_195211356_MBS.pdf
- Mahyarni, M. (2013). THEORY OF REASONED ACTION DAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal EL-RIYASAH*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Mamahit, J. J., James D.D Massie, & Imelda W.J Ogi. (2022). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome (Studi Kasus Perumahan Alandrew Permai Manado). *Jurnal EMBA*, Vol. 10(No. 4), 1999–2008. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/44628/40619>
- Maura Salsabila Kautsar, Hidayat, A. P., Derry Aditia, Dwi Cahyo Nugroho, Nisa Naillah Rahmawati, Safitri Astiani, & Ulya Khoirunisa. (2024). Pengaruh Dari Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Ada Swalayan, Kota Bogor. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 50–57. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i3.928>
- Munandar, D. (2016). *Relationship Marketing, Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*.
- Murad, S., Pristiwa, N., & Zahara, M. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA J&T KOTA SIGLI*.
- Nababan, Y. N., & Wijayanti, R. (2023). Penelitian Ilmiah Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Alfamart Griya Kenari Mas. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(3), 1244–1250.

<https://doi.org/10.55681/jige.v4i3.961>

Nugraha, F. O., Witanti, W., & Komarudin, A. (2017). *PEMBANGUNAN SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PT.CENTRAL GEORGETTE NUSANTARA*. 431–438.

Paramita, R. W., Rizal, N., & Sulistyan, R. bahtiar. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, Edisi 3*. Press Widya Gama.

Pratama, I. G. A., Susanti, P. H., & Purwaningrat, P. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi di PT. Sejahtera Indobali Trada Benoa). *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1388–1397.

Priansa, D. juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*.

Puteri, I. R., & Priansa, D. J. (2018). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu Terhadap Citra Merek Transvision. *E-Proceeding of Applied Science*, 4(2), 403.

<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/6578/6475>

Putri, E. M., Giyartiningrum, E., & Suji'ah, U. (2024). *PENGARUH HARGA, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MIXUE DI KABUPATEN KLATEN*. 170–194.

Putri, S. (2022). *Pengaruh Customer Relationship Management dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan UMKM Batik Tulis New Colet Jombang*.

Putri, Y. M., Utomo, H., & Mar'ati, F. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Di Grand Wahid Hotel Salatiga. *Among Makarti*, 14(1), 93–108. <https://doi.org/10.52353/ama.v14i1.206>

Rachman, Z. A., Putra, S. A., Argya, R., Herdiyanto, D., Pratiwi, A. L., Informasi, S., Komputer, F. I., Upn, U., & Jawa, V. (2023). *ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN*. 4(2), 310–330. <https://doi.org/10.46576/djtechno>

Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., Ekonomi, F., Galuh, U., & Ciamis, B. (2019). *Customer reationship managemet dan*. 1, 102–115.

Richard L., O. (1999). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*, Vol. 63(Special Issue), 33–44.

- Riduwan. (2007). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Alfabeta.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode riset penelitian kuantitatif penelitian di bidang manajemen, teknik, pendidikan dan eksperimen*.
- Rizaldi, M. L., & Hardini, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 14(2), 77–94. <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v14i2.522>
- Safitriani, R., Mutia, A., & Habibah, G. W. I. A. (2024). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dan Trust terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Kiki Express Ratu Intan Permata Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 10–27. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i1.625>
- Saibudin, S. U., Wibowo, N. M., & Widiasuti, Y. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan UMKM Batik Tulis New Colet Jombang. *Jurnal EMA*, 7(2), 124. <https://doi.org/10.47335/ema.v7i2.281>
- Santosa, S., & Febriadi, Y. (2022). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KORPORAT PADA PENGGUNAAN LAYANAN PENGIRIMAN SURAT DAN*. 12.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Setyaleksana, B., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 46(1), 45–51.
- Sugiyono. (2013). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian & Pengembangan, Research and Development*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. ALFABETA.

- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian “Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D.”* ALFABETA.
- Suhartanto, D., Djatnika, T., & Triyuni, R. N. N. (2016). *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *DASAR-DASAR MANAJEMEN PEMASARAN; KONSEP, STRATEGI, DAN KASUS*.
- Sunyoto, D., & Mulyono, A. (2022). Manajemen Bisnis Retail. *Suparyanto Dan Rosad*, 5(3), 248–253.
- Suryana. (2014). *Kewirausahaan “Kiat dan Proses Menuju Sukses.”* Salemba Empat.
- Suryani, & Hendryadi. (2013). *Metode Riset Kuantitatif*.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran (Salemba 4)*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2015). *Service Quality dan Satisfaction, edisi 4*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik, Edisi 3*. Andi.
- Wardhana, A. (2024). *KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* (Issue December).
- Wasiman, Silitonga, F., & Edy Wibowo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Bintang Dua Di Kota Batam. *Jurnal Cafeteria*, 1(2), 64–73. <https://doi.org/10.51742/akuntansi.v1i2.162>
- Widarjono, A. (2015). *Statistika Terapan dengan Exel & SPSS*. UPP STIM YKPN.
- Widyana, B. A., & Nurhidayati, M. (2022). Pengaruh Display Produk, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Swalayan Surya Mandiri Siwalan Mlarak Ponorogo. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 2(1), 157–174.
- Yusmalina, Sahfitri, S. E., Fadli, K., & Tambunan, F. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HOTEL BINTANG DUA DI KOTA BATAM. *Jurnal Cafeteria*, 1(2), 56–63. <https://media.neliti.com/media/publications/332607-analisis-pengaruh-sistem-informasi-akunt-c829ca3d.pdf>