

DAFTAR PUSTAKA

- Adnin, R.J, Lubis, W & Widayanto. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politic Of Science*. 2013.
- Alfin, M & Nurdin, S. Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. 2. 2017.
- Alma, Buchari. *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Aulia Jannah, Kholid & Abdullah . Pengaruh Customer Relationship Management Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Terhadap Tamu Domestik Harris Hotel & Conventions Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 50 No. 1. 2017.
- F Javed, & S Cheema. *Customer Satisfaction and Customer Perceived Value and its Impact on Customer Loyalty: The Mediatonal Role of Customer Relationship Management. Journal of Internet Banking and Commerce*. 2017.
- Ghozali, Imam. *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Akuntansi, Bisnis dan Ilmu Sosial*. Yoga Pratama. 2016.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga. 2015.
- Gunawan, F. Pengaruh Persepsi Merek dan Kepercayaan Konsumen Atas Produk Terhadap Brand Switching Atas Produk Smartphone (BlackBerry) Pada Mahasiswa UNP. *Jurnal Manajemen*. Vol. 2 No 01. 2013.
- Gunawan, K & Djati, S.P. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. Vol.13, No. 1. 2011.
- Handayani, H.D. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Prioritas Bank BCA KCP Jatibening. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal dan UMKM*. Volume 1 No. 2. 2018.
- Ibrahim, Y.G. Joyce L & Mandagie, Y. Analisis Customer Relationship Management Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.5 No.3. 2017.

- Kadir. *Statistika Terapan: Konsep, Contoh Dan Analisis Data Dengan Program Spss/Lisrel Dalam Penelitian*. PT Rajagrafindo Persada. 2016.
- Kalalo, Rinny. *Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado. Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4. 2013.
- Kotler, P & Keller, K. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tiga Belas, Jilid Pertama. Jakarta: Erlangga. 2016.
- Laudon, K & Traver W. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan PT Gemilang Libra Logistik Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2017.
- Lovelock, C & Wirtz, J. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Edisi 7 Jilid 1. Jakarta: Erlangga. 2011.
- Rianto, A, & Yunus, M. Pengaruh Ekuitas Merek, Nilai Dan Relasional Terhadap Loyalitas Konsumen Swalayan Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. Vol 4 No.1. 2019.
- Soegiarto, Soekidjan, Sp. KJ. *Komitmen Organisasi Sudahkah Menjadi Bagian Dari Kita*. Jakarta: Rineka Cipta. 2009.
- Sugiono. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Timothy, B. Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Volume 5 No. 1. 2017.
- Trihendradi, Cornelius. *Step By Step IBM SPSS 21: Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Andi. 2013.
- Utami, C. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. 2017.
- Victor, C, & Rotinsulu. Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT Bank BCA TBK di Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.3 No.2. 2015.
- Wantara, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Gramedia. 2015.

Wijaya, Edi. Pengaruh Advertising, Personal Selling, Promosi Dan Publisitas Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Handphone Merek Oppo Pada CV Anugrah Ponsel Medan. *Jurnal SMART*. Vol. I No 1. 2017.

https://www.instagram.com/p/Bu_apeLhNxp/ (diakses pada tanggal 25 Maret 2019)

<https://www.instagram.com/p/BvG9g7lBqgt/> (diakses pada tanggal 25 Maret 2019)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/04/29/jumlah-penduduk-indonesia-269-juta-jiwa-terbesar-keempat-dunia> (diakses pada tanggal 24 maret 2019)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/06/06/indonesia-masuk-daftar-10-pasar-ritel-teratraktif> (diakses pada tanggal 24 Maret 2018).

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20180622163406-4-20125/pengusaha-industri-ritel-semester-i-2018-tumbuh-7-75> (diakses pada tanggal 25 Maret 2019).

<https://www.konsultanbisnissurabaya.com/beberapa-bisnis-ritel-modern-yang-sedang-berkembang-saat-ini-berdasarkan-ciri-ciri-tertentunya/>.(diakses pada tanggal 25 Maret 2019).

<http://www.watsons.biz.id/id/our-company>. (diakses pada tanggal 25 Maret 2019).