

DAFTAR PUSTAKA

- Afriaris, S., & Windartini, S. (2021). Model Pengembangan Strategi Komunikasi Bisnis untuk Mencapai Tujuan Pemasaran pada Usaha Kecil Menengah (Studi Kasus Pada Konsep Usaha Rumah Tangga Kerak Nasi). *Jurnal Ekobistek*, 12. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v9i1.65>
- Alshehri, A. (2025). When the recipe is more important than the ingredients, understanding factors affecting customer loyalty in unmanned convenience store using fsQCA. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 82, 104117. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.104117>
- Arief, M. Y., & Subaida, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, brand image, dan trust terhadap loyalitas pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Kapongan Kabupaten Situbondo. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*, 19(1), 48-64.
- Azrullah, M. M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Café Kofi di Kampung Yadika Bangil. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 100-114.
- Bakti, S. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Minat Impulse Buying Pada Gerai Alfamart. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 5(2), 139. <https://doi.org/10.22437/jmk.v5i2.3272>
- Barbosa, B., Shabani Shojaei, A., & Miranda, H. (2023). Packaging-free practices in food retail: the impact on customer loyalty. *Baltic Journal of Management*, 18(4), 474–492. <https://doi.org/10.1108/BJM-10-2022-0386>
- Bariha, P. P. (2021). Customer Loyalty Program and Retention Relationship. *Psychology and Education Journal*, 58(1), 5069. <https://doi.org/10.17762/pae.v58i1.2012>
- Cardoso, A., Gabriel, M., Figueiredo, J., Oliveira, I., Rêgo, R., Silva, R., Oliveira, M., & Meirinhos, G. (2022). Trust and Loyalty in Building the Brand Relationship with the Customer: Empirical Analysis in a Retail Chain in Northern Brazil. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/joitmc8030109>
- Curatman, A., Suroso, A., & Suliyanto, S. (2022). Loyalty program and

- communication effectiveness as drivers of store loyalty. *Measuring Business Excellence*, 26(4), 417–432. <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2020-0154>
- Effendy, M. L., Sari, M. I., & Hermawan, H. (2021). Pengaruh Strategi Promosi Melalui Media Sosial, Kualitas Pelayanan, dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Warung Kopi Cak Kebo. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 8(2), 107. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v8i2.24805>
- Erna. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25. <https://doi.org/10.51903/jupea.v5i2.3887>
- Fadli, M. D., & Rubiyanti, R. N. (2021). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan pada e-commerce Shopee. *E-Proceeding of Management*, 8(5), 6120-6134.
- Fitri, A. N., Fabriar, S. R., & Hilmi, M. (2021). Branding fashion muslim (studi analisis brand wearing klamby). *Islamic Communication Journal*, 6(1), 31–48. <https://doi.org/10.21580/icj.2021.6.1.7872>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, S., Hsu, M. K., & Zhou, X. (2022). Convenience stores in the digital age: A focus on the customer experience and revisit intentions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 68, 103014. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.103014>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Evaluation of Formative Measurement Models*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_5
- Hariyanto, D. (2020). Buku Komunikasi Pemasaran. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Hasniati, H., Indriasar, D. P., & Sirajuddin, A. (2021). Pengaruh Customer Experience terhadap Repurchase Intention Produk Online dengan Customer Satisfaction sebagai Variable Intervening. *Management and Accounting Research Statistics*, 1(2), 11. <https://doi.org/10.59583/mars.v1i2.10>
- Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Rachmawati, I. K. (2020). Citra

- Destinasi : Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan yang Berkunjung ke Gunung Bromo. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1). <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.4246>
- Huddleston, P., & Whipple, J. (2024). *Palgrave.Jt.5740110 (1)*. 12, 213–230.
- Indriyanti, I. S., & APRILIA, H. (2021). The Influence Of E-Di Strust, E-Negative Beliefs, E-Self Inefficacy, E-Logistic Ease, E-Convenience, E-Enjoyment And Satisfaction Toward Loyalty Berrybenka Customers. *Media Bisnis*, 13(1), 31. <https://doi.org/10.34208/mb.v13i1.951>
- Insani, N. A., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan GoFood di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4(3), 112-119.
- Isnanto, B., & Saputro, S. H. (2024). Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kunci Loyalitas Konsumen: Mengungkap Rahasia Keberhasilan Bisnis di Era Kompetitif. *ISOQUANT Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 8(1), 64. <https://doi.org/10.24269/iso.v8i1.2641>
- Janna, D. M. (2021). *Analisa Pengaruh “Experiental Marketing” Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket Primamart Juanda*. 11. <http://repository.stiemahardhika.ac.id/id/eprint/3818%0Ahttp://repository.stiemahardhika.ac.id/3818/3/17211165> DESYANI MIFTAKHUL JANNA JURNAL.pdf
- Kasanah, P. A. N., & Hanifah, L. (2023). Pengaruh produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Muslim pada Cafe Bintang Sanga. *Nuris Journal of Education and Islamic Studies*, 3(1), 52-64.
- Kelly, T. P. M. F. (2020). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Kotler, P. (2020). Marketing and value creation. *Journal of Creating Value*, 6(1), 10–11. <https://doi.org/10.1177/2394964320903559>
- Larasati, R., Supinardi, B., & Fadhilah, M. (2024). Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan: Studi kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sleman. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 585-594.
- Maghfiroh, W., Susminingsih, S., Wahdati, A., & Subiyadi, A. (2021). Traditional

- Retail And Modern Retail Competition Strategy In Islamic Business Ethics Perspective. *Upajiwa Dewantara*, 5(1), 42.
<https://doi.org/10.26460/mmud.v5i1.9920>
- Maisaroh, R., & Nurhidayati, M. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun 2. *Deleted Journal*, 1(2), 197.
<https://doi.org/10.21154/niqosiya.v1i2.282>
- Manus, B., Soegoto, A. S., & Rogi, M. H. (2023). Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan, Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Bitung. *Deleted Journal*, 11(4), 748.
<https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.52062>
- Marso, Idris, Rafiq, & Widyarini, L. A. (2020). Influence of the Upscale Café Servicescape on Satisfaction and Loyalty Intention. *Proceedings of the 19th International Symposium on Management (INSYMA 2022)*.
<https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200127.064>
- Miranda, G. M. (2024). Relationship Marketing and Customer Loyalty: A Quantitative Analysis in the Retail Sector. *IBIMA Business Review*, 1.
<https://doi.org/10.5171/2024.710234>
- Monika, C., & Oktafani, F. (2021). Pengaruh Program *membership* Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Chatime Bandung (The Effect Of *membership* Program On Customer's Loyalty At Chatime Bandung). *E-Proceeding of Management*, 8(1), 431–436.
- Nadhiroh, U., & Astuti, R. (2022). Pengaruh Brand Awareness Dan Brand Loyalty Terhadap Customer Purchase Decision Dengan Perceived Quality Sebagai Variabel Mediasi. *Aksara Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(1), 401.
<https://doi.org/10.37905/aksara.8.1.401-412.2022>
- Nugroho, M. F., & Yuliati, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Ojek *EProceedings ...*, 2(1), 98–111.
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/13499>
- Nurhidayah, N., & Makmur, M. (2022). ANALISIS FAKTOR IMPULSE BUYING KONSUMEN ALFAMART KOTA TENGAH. *Hirarki Jurnal*

Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 4(1), 579.
<https://doi.org/10.30606/hirarki.v4i1.1477>

Nuridin, S. E. (2022). Effect of service quality and quality of products to customer loyalty with customer satisfaction as intervening variable in PT. nano coating Indonesia. *International Journal of Business and Applied Social Science* (IJBASS), 4.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3110499

Nurjanah, E. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Di Grand Yogya Kepatihan. *Sistemik : Jurnal Ilmiah Nasional Bidang Ilmu Teknik*, 11(1), 8–12. <https://doi.org/10.53580/sistemik.v11i1.81>

Owino, E. O. (2023). The influence of service quality and corporate image on customer satisfaction among university students in Kenya. KCA Univeristy. <http://41.89.49.13:8080/xmlui/handle/123456789/1229>

Pratiwi, R. S., Salim, U., & Sunaryo, S. (2021). The Effect Of Brand Experience And Perceived Value On Brand Loyalty Mediated By Brand Trust. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(2), 310.
<https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.02.07>

PENGARUH PROGRAM MEMBERSHIP TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DIMEDIASI OLEH CUSTOMER SATISFACTION (STUDI PADA PENGGUNA KARTU AKU DI ALFAMART JALAN SUNAN KALIJAGA KOTA MALANG). (n.d.).

Penulis, T., Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Ferlina Mochamad Trenggana, A., Ansar Anto, M., Putu Eka Kusuma, G., Firhani Rahmasari, L., Ariyani, N., Hadi, P., Manggabarani, A. S., Puji Lestari, F., Irawati, N., Kurnia Octaviani, L., Mas Bakar, R., & Chrisyanti Dewi, I. (2023). *LOYALITAS PELANGGAN*. www.freepik.com

Pradekso, T., & Luqman, Y. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image dan Terpaan Social Media Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Subscription Video-on-Demand Netflix*. <https://fisip.undip.ac.id/>

Prestasyawati, R. M., Ferichani, M., & Setyowati, N. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management terhadap loyalitas konsumen di Cold n' Brew. *e-*

Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 8(2), 125-131.

- Putri, S. T. O., & Sulaeman, E. (2022). Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Coffe Shop pada Kedai Kopi Anaqi Di Kabupaten Subang. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 906. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.564>
- Rahman Sukmara, A., Bonanza, A., & Herman, F. (n.d.). Analisis Kualitas Customer Relationship Management dan Kepuasan Konsumen Sebagai Intervening Terhadap Loyalitas Keanggotaan Kopontren Fat-Hiyyah. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 2024(2), 236–243. <https://doi.org/10.59841/excellence.v2i3.2369>
- Rane, N. L., Achari, A., & Choudhary, S. (2023). Enhancing Customer Loyalty Through Quality Of Service: Effective Strategies To Improve Customer Satisfaction, Experience, Relationship, And Engagement. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*. <https://doi.org/10.56726/irjmets38104>
- Rifa'i, K. (2020). KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION) ; Membangun Loyalitas Pelanggan. *Zifatama Publisher*, 1–191. <http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU> MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN OLEH Dr. KHAMDAN RIFA'I%2C SE.%2CM.Si.pdf
- Rodiah, S. (2022). Strengthening Product Quality As A Basic Principle In Business. *Inovasi*, 9(1), 23. <https://doi.org/10.32493/inovasi.v9i1.p23-29.23592>
- Rojuaniah, R., Savira, K. P., Syah, T. Y. R., Havidz, I. L. H., & Winanta, T. T. (2024). Kualitas Pelayanan, Pengalaman, Kepuasan, dan Perilaku Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *EKONOMIS Journal of Economics and Business*, 8(1), 329. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1386>
- Sari, A. C. M., & Lestriningsih, M. (2021). Pengaruh promosi dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan aplikasi Shopee (Studi pada mahasiswa STIESIA Surabaya). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 10(5), 120-129.
- Skripsi_Siska Mafiana_195211356_MBS*. (n.d.).
- Subagio, D. P. W., Hastari, S., & Sutikno, B. (2022). Kekuatan Authenticity pada

- makanan local tradisional serta hubungannya dengan pride dan loyalty Gen Milenial. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 19(4), 267. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v19i4.16652>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.
- Wardhana, A. (2024). *SERVICE QUALITY & E-SERVICE QUALITY IN THE DIGITAL EDGE² EDISI INDONESIA PENERBIT CV. EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Warsito, C. (2021). *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. <http://repository.uinsaizu.ac.id/id/eprint/12521>
- Welsa, H., Cahyani, P. D., & Riyana, R. (2022). Pengaruh experiential marketing dan brand image terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Forum Ekonomi*, 24(2), 433. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10848>
- Wicaksono, S. R. (2023). Transformasi Digital - Sudut Pandang Analisis Swot. In Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research). *European Organization for Nuclear Research*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7703463>
- Widhiantari, N. M. T., & Westra, I. K. (2021). Pengaruh motivasi anggota dan sikap anggota terhadap loyalitas anggota pada Koperasi Serba Usaha Kertasari Sedana Banjar Kertasari Peguyangan. *Arthaniti Studies*, 2(1), 40-45.
- Wilson, N. (2020). The Impact Of Service Quality And Corporate Reputation Toward Loyalty In The Indonesian Hospitality Sector. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1). <https://doi.org/10.24912/jmie.v4i1.6925>
- Yuningsih, Y., Suryani, S., & Azim, M. F. (2022). Hubungan Digital Banking dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer Retention di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perwakilan (KCP) Kota Serang. *EKOMBIS REVIEW Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2). <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2.2531>
- Zikri, S. A., & Andarini, S. (2023). *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal Pengaruh Program membership dan Partnership terhadap*

*Loyalitas Pelanggan: Studi pada Perusahaan Midtown Hotels Indonesia
Cabang Surabaya.*

