

## DAFTAR PUSTAKA

- Botha, S. &. (2021). *Management principles and practices*. Oxford University Press.
- Daft, R. L. (2022). *Management: The attainment of organizational goals (10th ed.)*. Cengage Learning.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Erlangga.
- Handoko, T. H. (2022). *Manajemen (edisi revisi terbaru)*. Jakarta: Penerbit BPFE.
- Hays, W. L. (1976). *Quantification in psychology*. Prentice-Hall of India.
- Hidayat, A. (2022). *Statistik untuk penelitian sosial*. Salemba Empat.
- Kasmi, S. M., Fauzi, M. M., & Rita Irviani, S. M. (2022). *Konsep & Teori Manajemen Umum*. Indramayu, Jawa Barat: Penerbit Adab.
- Koontz, H. &. (1991). *Management: A systems and contingency analysis*. McGraw-Hill.
- Kotler, P. &. (2022). *Marketing management (16th ed.)*. Pearson Education.
- Lovelock, C. &. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy (7th ed.)*. Pearson Education.
- Marcic, R. L. (2022). *Boston (umumnya untuk penerbit Cengage Learning)*. Boston (umumnya untuk penerbit Cengage Learning): Cengage Learning.
- Nazir, M. (2011). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nofritar, I. S. (2024–2025). *PENGARUH DISIPLIN KERJA, KESEHATAN KERJA DAN. Metodologi Penelitian*.
- Peelen, E. (2005). *Customer relationship management*. Prentice Hall.
- Priyatno, D. (2020). *SPSS panduan praktis pengolahan data*. Mediakom.

- Raharto, E. &. (2023). Strategi promosi dalam meningkatkan loyalitas konsumen. *ESA*, 5(2), 20–34.
- Saunders, M. L. (2020). *Research methods for business students (8th ed.)*. Pearson.
- Schiffman, L. &. (2020). *Consumer behavior (12th ed.)*. Pearson Education.
- Shao, Y. (2022). Research on marketing management strategy. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 260–269.
- Siregar, R. R. (2023). *Customer Relationship Management: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2021). *Metodologi penelitian untuk bisnis dan ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Zhang, F. J. (2023). *Marketing management strategies in the digital age*. Francis Academic Press.



- Aditama, R. (2020). Analysis of management functions and processes in creative industries. *International Journal of Management Studies*, 7(2), 45–53.
- Alwani, A. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, *Membership* , dan harga terhadap keputusan pembeli pada Vape Move Ngawi. *Jurnal Ekomaks*, 11(2), 161–168.
- Anggraeni, R. &. (2025). Pengaruh program *Membership* dan experience marketing terhadap retensi pelanggan. . *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Sistem Informasi (JEMSI)*, 6(1), 72–83.
- Briliantine Caesar Eka Wantoro, A. L. (2025). Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*.
- Citra Adriana, A. M. (2021). Loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen. . *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 114602–114611.
- Ena Zet, S. F. (2023). Marketing management strategy: Challenges and solutions in the digital era. . *Jurnal Ekonomi*, 869–873., 869–873.
- Ence Surahman, A. S. (2020). KAJIAN TEORI DALAM PENELITIAN. *JKTP Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 50.
- Fadhilah, N. &. (2022). Service quality, *Membership* programs, and their impact on customer retention. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Modern*, 4(2), 115–126.
- Fauziah, S. N. (2024). Pengaruh service quality dan loyalty program terhadap customer retention pada Alfamart. *Jurnal Ilmiah MEA*, 8(2), 2425.
- Fitriyani, &. T. (2023). The role of marketing management in building long-term customer value. *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature (IJOMRAL)*, 3(6).
- Gea, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal EMBA*, 9(2).
- Handayani, R. (2023). Strategi program *Membership* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 33–41.
- Indriani, A. U. (2024). Pengaruh Program *Membership* dan Kualitas Layanan Perspektif Ekonomi Islam Terhadap Minat Pembelian Berulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.

- Masruroh. (2024). Pengaruh Customer Feedback Terhadap Peningkatan Service Quality dimensi Loyalitas konsumen Pada PT. Pos Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Volume 3, No. 04, Agustus – September 2024*, 457-464.
- Nasution, A. (2025). Operasionalisasi fungsi dan proses manajemen pada organisasi modern. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 14(1), 1–10.
- Nasution, S. A. (2023). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Bursa: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Nurhayati. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Alfamart Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 55–63.
- Nurhidayah. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan program *Membership* terhadap loyalitas konsumen minimarket Indomaret. *Jurnal Manajemen Ritel*, 5(1), 21-32.
- Prasiska, Z. (2023). Pengaruh program *Membership* card dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (Studi kasus pada Minimarket Assanda Kudus). *Skripsi. IAIN Kudus*.
- Puspa Ayu, A. P. (2022). Rumusan Program *Membership*, *Poin Rewards* dan Email Marketing untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Studi pada Semanis Kamu Cafe. *Jurnal Administrasi Bisnis (Vol. 11 No. 1)*.
- Putra, D. A. (2023). The effect of *Membership* programs and service quality on customer loyalty. . *International Journal of Marketing Studies*, 15(1), 44–53.
- Rahmatullah, A. Y. (2021). Pengaruh program loyalitas dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 22(3), 58–66.
- Rivai, D. M. (2025). Pengaruh Program *Membership* dan Experience Marketing Terhadap Retensi Pelanggan Pada Bisnis Ritel (Studi pada Alfamart di Kota Kendal). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*.
- Rivai, D. M. (2025). Pengaruh Program *Membership* dan Experience Marketing Terhadap Retensi Pelanggan Pada Bisnis Ritel (Studi Pada Alfamart di Kota Kendal). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*.



- Roellyanti, A. F. (2022). Loyalitas Konsumen: Implikasi dari Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kedekatan Emosional. *NOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen*.
- Rosyid, S. N. (2024). Pengaruh program member card dan kualitas pelayanan customer care. *CAM Journal*, 8(1).
- Savitri, N. L. (2024). Innovative marketing management strategies. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 77–87.
- Sulasmi. (2020). Analisis unsur dan fungsi manajemen dalam organisasi. *Repository Universitas Islam Riau*.
- Sunyoto, A. M. (2023). Dampak Green Marketing, Kesadaran Lingkungan, dan Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Ramah Lingkungan di Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*.
- Terry, G. R. (2012). *Principles of management*. Richard D. Irwin.
- Utomo, A. &. (2023). Pengaruh program Membership dan kualitas layanan terhadap minat pembelian ulang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)*, 9(1), 41–52.
- Walliman, N. (2021). *Research methods: The basics (2nd ed.)*. Routledge.
- Wirawan, S. (2024). Pengaruh citra toko terhadap loyalitas konsumen. *JAPB*, 7(1), 1070–1081.
- Yuliana, D. &. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan program keanggotaan terhadap loyalitas pelanggan Alfamart. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 66–75.