

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, Willyanto, Achmad Sajidin, and Politeknik Piksi Ganesha, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya’, *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5.2 (2021), 1653–64
- Alanoud Amer Saleem Abu Rokbeh, ‘The Impact of E-CRM on Customer Loyalty in Banking Sector in Jordan Compative Study between Islamic and Commercial Banks © Copyright 2022 GSAR Publishers All Rights Reserved Global Jour’, *Global Journal of Arts Humanity and Social Sciences ISSN: 2583-2034*, 2022, 607–15
- Aleron, Beryl, and Nurhadi Nurhadi, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa Ekspedisi J&t Express Yang Dimoderasi Oleh Garansi’, *Forum Ekonomi*, 24.2 (2022), 375–85 <<https://doi.org/10.30872/jfor.v24i2.10815>>
- Anastasya Riris Edelia, Rinitami Njatrijani, Sartika Nanda Lestari, ‘Tanggung Jawab Pt Grab Indonesia Terhadap Kerugian Dalam Proses Pengangkutan Barang Melalui Layanan Grab Express’, *Diponegoro Law Journal*, 8.2 (2019), 825–35
- Apriliany, Siti Nurkholisa, N. Ari Subagio, Akhmad Munir, and Tatok Endhiarto, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Cabang Jember’, *VALUE: Journal of Business Studies*, 1.2 (2022), 226 <<https://doi.org/10.19184/value.v1i2.33156>>
- Asna, Nahdiya, Rini Fitriani, and Mashudi, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Heavenlight (Studi Pada Pengikut Instagram Heavenlight)’, *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 10.1 (2023) <<https://doi.org/10.21107/jsmb.v10i1.20392>>
- Asyhari, Dana Surga, ‘PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRAB DI SURABAYA’, *JOURNAL of RESEARCH in ECONOMICS and MANAGEMENT (Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen)*, 18.1 (2020), 11–26
- Ayu Patmawati, Diyah, and Anik Lestari Andjarwati, ‘Volume 11 Nomor 2 Halaman 323-336 Jurnal Ilmu Manajemen Peran Pengalaman Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Pos Indonesia’, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11.2 (2023), 323–36

- Ayuningtyas, Nurina, Hanifah Muslimah Az-zahra, and Buce Trias Hanggara, 'Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Grab Driver Menggunakan Metode UX Curve', 4.2 (2020), 454–62
- Banjarnahor, Jonathan, 'Anteseden Customer Satisfaction Dan Dampaknya Pada Purchase Intention', *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10.1 (2018), 141–56
<<https://doi.org/10.25105/jmpj.v10i1.1680>>
- Bara, Fadela, and Tjahjani Prawitowati, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Keterikatan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Di Surabaya', *Journal of Business and Banking*, 10.1 (2020), 33
<<https://doi.org/10.14414/jbb.v10i1.1760>>
- Bisnis, Prodi Administrasi, Fakultas Komunikasi, and Universitas Telkom, 'PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN WATSONS DI BANDUNG IMPACT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION WATSONS IN', 7.1 (2020), 1258–64
- Bustam, Nur syamsu, nurgajriani, Izmalinda, and Tri Retno, 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GRAB-BIKE (Studi Kasus Pada Mahasiswa Stiem Bongaya Makassar)', *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18.1 (2017), 9–16
- Chairudin, Achmad, Santi Retno Sari, Tasya Zhafira, Dwi Dewisri Kinasih, Wan Laura Hardilawati, Amirza Rizki Rachmawati, and others, 'Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt. Samudera Express Indonesia Logistik, Jakarta', *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 4.1 (2023), 205–12
<<http://djour nals.com/arbitrase/article/view/702%0Ahttps://djour nals.com/arbitrase/article/download/702/440>>
- Djayanto, Tania Alverina, 'Pengaruh Customer Experience Terhadap Customer Loyalty Pada Aplikasi Grab-Food Dengan Brand Trust Sebagai Intervening Variable', *Jurnal Strategi Pemasaran*, 9.2018 (2021), 1–12
<<https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/11934%0Ahttps://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/download/11934/10516>>
- Ellyamien, Tri, 'PENGARUH ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) DAN SERVICE

- QUALITY TERHADAP LOYALITAS CUSTOMER PADA PT . JAVA ABADI GEMILANG DI SURABAYA', *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya*, 2019
- Endro Prihastono, 'Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web', *Dinamika Teknik*, 6 (2012), 14–24
- Et.al, Jacinda Sukendia, Nanang Harianto, 'The Impact of E-Service Quality On Customer Engagement, Customer Experience and Customer Loyalty in B2c E-Commerce', *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12.3 (2021), 3170–84 <<https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i3.1556>>
- Fadillah Soraya Batubara, Ulfa, Prasadja Ricardianto, Yosi Pahala, Johny Malisan, bcd Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jl IPN No, and others, 'Loyalitas Dan Kepuasan Pelanggan Kapal Pada Perusahaan Peti Kemas Di Indonesia Customers' Loyalty and Satisfaction of Container's Company in Indonesia', *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 09.02 (2022), 151–62 <<https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>>
- Fitri, Nadila, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Atribut Produk Dan Religiusitas Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus Sutono 1 ', 9.1 (2024)
- Hakunta, Thaqilla, and Agus Sujianto, Eko, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Warung Kopi Tequila Tulungagung', *Jurnal Ilmiah Hospitality* 787, 11.2 (2022), 16 <<http://stp-mataram.e-journal.id/JIH>>
- Hanif, Muhammad Imran, Muhammad Ahsan, Muhammad Kashif Bhatti, and Muhammad Sajjad Loghari, 'The Effect of Electronic Customer Relationship Management on Organizational Performance With Mediating Role of Customer Satisfaction', *International Review of Management and Marketing*, 10.5 (2020), 138–47 <<https://doi.org/10.32479/irmm.9934>>
- Isabella, I, A Sani, and A P Alam, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Konsep Ekonomi Islam Pada Pt. Bank Syariah Indonesia, Tbk ...', *Jurnal El Rayyan: Jurnal* ..., 2022 <<https://jurnal.islahiyah.ac.id/index.php/jer/article/view/75%0Ahttps://jurnal.islahiyah.ac.id/index.php/jer/article/download/75/76>>

- Janah, Vita Nur, and Iskandar Iskandar, 'The Effect of Islamic Service Quality, Banking Image and Corporate Social Responsibility Towards Customer Loyalty With Customer Satisfaction As Intervening Variables', *Imara: JURNAL RISET EKONOMI ISLAM*, 5.2 (2021), 178 <<https://doi.org/10.31958/imara.v5i2.3255>>
- Kristanto, Kelvin, and Michael Adiwijaya, 'Pengaruh Kualitas, Harga, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Leko', *Agora*, 6.1 (2018), 1–10
- Kumar, Pushpender, and Anupreet Kaur Mokha, 'Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) and Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction in the Banking Industry', *International Journal of E-Business Research*, 18.1 (2022), 1–22 <<https://doi.org/10.4018/IJEER.293292>>
- Kurnia, Fachreza Eka, Achsanika Hendratmi, Saiful Anam, and Muhammad Nur Miftakhul Ivanda, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Mediasi Kesenangan Pelanggan Pada Penginapan Syariah Di Mojokerto', *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 22.2 (2023), 161 <<https://doi.org/10.19184/jeam.v22i2.39501>>
- Kurniah, and Awaluddin, 'Pengaruh Pengalaman Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Scarlett Whitening Di Kota Makassar', *Study of Scientific and Behavioral Management (SSBM)*, 3.2 (2022), 21–31
- Mahendri, Wisnu, and Ifta Nur Azah, 'PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI', 3.1 (2023), 81–93
- Marshellina, Marshallina, and Hartiwi Prabowo, 'Pengaruh E-CRM Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Dampaknya Terhadap Customer Loyalty Pada PT XL', *Binus Business Review*, 4.2 (2013), 619–30 <<https://doi.org/10.21512/bbr.v4i2.1376>>
- Nurhadi, Nurhadi, 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2.2 (2020), 137 <<https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>>
- Nurvitasari, Eggie, and Renny Dwijayanti, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Grab (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Fitur Grabfood)', *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10.1 (2022), 1472–81

- <<https://doi.org/10.26740/jptn.v10n1.p1472-1481>>
- Paradigma, Jurnal Ekonomi, and Kordiana Sambara, 'Quality of Service and Customer Satisfaction in Grab Transportation Service Business', *Jurnal Ekonomi Paradigma*, 21.01 (2019), 29–39
- Prima, Elsa Adam Alvin, and Pastima Simanjuntak, 'Aplikasi Chatbot Informasi Lokasi Wisata Dan Kuliner Kota Batam', *Jurnal Comasie*, 5.3 (2021), 65–72
- Purnomowati, Indah, Ida DA Budiarty, and Trijoko Prasetyo, *E-Customer Relationship Management (E-CRM) in Building Customer Loyalty: Evidence from Zakat Fund Institutions in Indonesia*, *INTERNATIONAL JOURNAL OF EBUSINESS AND EGOVERNMENT STUDIES*, 2022, XIV
<<https://doi.org/10.34109/ijejeg>>
- Ramadhani Pratiwi, Alya, and Dodik Arwin Dermawan, 'Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan ShopeePay Pada Aplikasi Shopee Di Kota Surabaya)', *Jeisbi*, 02.03 (2021), 87–93
<<https://www.bareksa.com/>>
- Ratnasari, Dewi, Ira Nursehah, Maulidiya Miftahul Ghina, and Abdul Yusuf, 'Pengaruh E-Crm Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari Departement Store Karawang The Effect of e-Crm and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Matahari Department Store Karawang', *Forum Ekonomi*, 23.1 (2021), 164–71
- Romadhoni, Buyung, Ibrahim, and Deasy Mauliana, 'Efek Kualitas Layanan , Kualitas Produk , Diskon Dan Lokasi Pada Kepuasan Pelanggan', 19.1 (2023), 414–25
- Setiobudi, Auditia, Christina Sudyasjayanti, and Arya Asraf Danarkusuma, 'Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesiapan Untuk Membayar', *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 17.3 (2021), 238–52
<<https://doi.org/10.26487/jbmi.v17i3.12442>>
- Sucihati, and Suhartini, 'PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI PT. ASURANSI RAMAYANA SERANG', *Jurnal Manajemen Perusahaan*, 1.1 (2022), 14–22
- Suratni, Ni Luh Saras, and Ni Made Dwi Ariani Mayasari, 'Pengaruh Promosi Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Grab-Food Pada Aplikasi Grab Di Singaraja', *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 13.1 (2021), 50

- <<https://doi.org/10.23887/jjpe.v13i1.32129>>
- Susilawati, Ika, and Pramono Hari Adi, 'Kepercayaan Memoderasi Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Pengobatan Herbal Di Ponorogo', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8.1 (2022), 1063 <<https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4664>>
- Tumbelaka, Steven Set Xaverius, 'CUSTOMER BONDING, CUSTOMER SATISFACTION, AND CUSTOMER LOYALTY (STUDY ON THE CUSTOMER OF "SMEs MARTABAK HOKKY KAWANUA" IN TONDANO)', *International Journal of Applied Business and International Management*, 7.3 (2022), 74–82 <<https://doi.org/10.32535/ijabim.v7i3.1899>>
- Ummah, N A A, and B Wijayantini, 'Relevansi Harga, Kualitas Layanan Islami Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen', *Ekonomika*, 12.1 (2023) <<https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/ekonomika/article/view/152>>
- Wardhana, Reza Eka, 'Pengaruh Customer Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya)', *Provided by Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya Jurnal Ilmu Manajemen*, 4 (2016), 1–9
- Winata, Windy, and Winda Evyanto, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Di Kota Batam', 2021, 1–8
- Yohans, Jordy Alexi, Agus Rahayu, and Puspo Dewi Dirgantari, 'Analysis of the Effect of Electronic Customer Relationship Management and Customer Engagement on Customer Loyalty on Gojek Online Transportation Services Users', *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 4.2 (2023), 381–91
- Yosephine Simanjuntak, Demak Claudia, and Purnama Yanti Purba, 'Peran Mediasi Customer Satisfaction Dalam Customer Experience Dan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 7.2 (2020), 171–84 <<https://doi.org/10.26905/jbm.v7i2.4795>>
- Yulianthini, N N, 'Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja', 2.1 (2020), 61–73

Zikir, Cut Lisa Nun, Akmal Riza, and Muhammad Arifin, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pt. Bank Bni Syariah Banda Aceh', *JIHbiz :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 1.2 (2019), 94 <<https://doi.org/10.22373/jihbiz.v1i2.8564>>

