

## DAFTAR PUSTAKA

- Aissyah, C. P., Hermani, A., & Nugraha, H. S. (2022). Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 290–297. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34675>
- Al-Jauhari, A. (2021). Pengaruh Faktor Bauran Ritel Terhadap Keputusan Pembelian Busana Muslim Rabbani (Studi Kasus Konsumen Rabbani Panam Pekanbaru). *Journal Ilmiah*, 44(2), i–Vi. <https://doi.org/10.47655/dialog.v44i2.507>
- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 19.
- Andreas, C., & Yunita, T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 53(9), 1689–1699.
- Anggara, N. A. A., Hutahaean, J., & Iqbal, M. (2022). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Berbasis Web. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(4), 480–488. <https://doi.org/10.47065/bits.v3i4.1440>
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Anisah, P. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Penghargaan, dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Ekspedisi J&T Express Jakarta). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.*, 12(2004), 6–25.
- Azizah, L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberlangsungan Usaha. *Universitas Internasional Batam UIB Repository*, 2017, 5–24.
- Bertha, O. :, & Sutejo, S. (2006). Internet Marketing: Konsep Dan Persoalan Baru Dunia Pemasaran. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 41–57.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Bulan, T. P. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Tiki Jalur nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Bab Ii*

*Kajian Pustaka 2.1, 2004, 1–31.*

- Christovel Z. Umbase et al. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi Senyawa di Manado. *Productivity*, 3(4), 394.
- Dennisa, E. A., Santoso, S. B., & Manajemen, J. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Dwiantari, S. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas yang Dimediasi oleh Kepuasan (Studi pada Pelanggan Keju Indrakila di Boyolali). *Jurnal Ilmiah Aset*, 22(1), 51–62. <https://doi.org/10.37470/1.022.1.07>
- Fitria Nugraheni, R., Sampurno, & Haryani Hatta, I. (2020). Analisa Citra Merek, Kualitas Produk, Perluasan Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *JRB-Jurnal Riset Bisnis*, 4(1), 13–26. <https://doi.org/10.35814/jrb.v4i1.1499>
- Hapsari, B. C., & Astuti, R. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Hijab Medyna Colletion Situs Shop Online. *Diponegoro Journal of Management*, 11(1). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/index>
- Ida, S., & Massie, J. D. . (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi*, 3(3), 729–742.
- Intan Nia Putri et al. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Suar Nusa Jaya Tour. VALUES*, Vo(1), 1–13.
- Kartika Imasari et al. (2018). Customer Relationship Management Terhadap loyalitas pelanggan Pada PT. BCA Tbk. *Proceedings of the 31st International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2018: Innovation Management and Education Excellence through Vision 2020*, 10(3), 2557–2565. [https://doi.org/10.1007/978-3-658-19532-8\\_20](https://doi.org/10.1007/978-3-658-19532-8_20)
- Komala, C. C., Norisanti, N., & M. Ramdan, A. (2019). Analisis Kualitas Makanan dan Perceived Value terhadap Kepuasan Konsumen pada Industri Rumah Makan. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 58–64. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v3i2.62>
- Kusumawati, A. (2011). *Analisis Pengaruh Experiental Marketing Terhadap*

*Kepuasan dan loyalitas pelanggan : Kasus Hypermart Malang Town Square (MATOS)*. 3(1), 75–86.

Laksmi, D. A. (2022). *Pengaruh Kualittas Produk Terhadap Kepuasan , Reputasi Merek dan Loyalitas konsumen (Studi Kasus Pada Rocket Chicken* **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN,cabang Genuk**).

[http://repository.unissula.ac.id/26811/%0Ahttp://repository.unissula.ac.id/26811/2/Manajemen\\_30401511709\\_fullpdf.pdf](http://repository.unissula.ac.id/26811/%0Ahttp://repository.unissula.ac.id/26811/2/Manajemen_30401511709_fullpdf.pdf)

Mahrinasari MS. (2020). *Perilaku Konsumsi Produk Hijau : Perspektif Theory of Reasoned Action (TRA), Theory of Planned Behavior (TPB), dan Theory of Consumer Behavior (TCV)*.

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>

Mardianti, E. (2021). Pengaruh perilaku konsumen yang cukup signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian tiket pesawat secara online pada situs Traveloka.com. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.

Mulyapradana et al. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal*. 3(1), 26–38.

Ngantung, V. A., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan IndiHome Kota Tomohon. *Jurnal Productivity*, 3(4), 325–330.

Nurhalim, A. D. (2021). Peran Iklan Terhadap Perilaku Konsumen : Kampanye Iklan Gojek Terhadap Perilaku Konsumen di Kota Tangerang. *Jurnal Ekombis*, 7(1), 12–26.

Panjaitan, H., & Komari, A. (2018). International Review of Management and Marketing The Role of Customer Value and Customer Pride as Variable Mediation on Customer Engagement Relationship with Corporate Image. *International Review of Management and Marketing*, 8(5), 1–8. <http://www.econjournals.com>

Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management), Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212. <https://doi.org/10.18196/mb.9262>

- Prasetyo, T. A., Djastuti, I., & Manajemen, J. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Lokasi (Studi Kasus Pada Waroeng Bamboe di Tembalang-Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 4, 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- R, Yaro, J. a, Yamauchi, F., Larson, D. F., Work, S. F. O. R., Work, D., Wolseth, J., Wiuf, C., Donnelly, P., Wilson, J., Wilson, J., Wilson-Parr, R., Westminster, N., Plc, B., No, W., Office, R., Authority, P. R., Authority, F. C., Authority, P. R., ... Marchetti, A. (2018). Pengaruh Customer Relationship Manajemen Terhadap Loyalitas pelanggan TV Kabel di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. MNC Sky Vision-Indovision Semarang). *World Development*, 1(1), 1–15. <http://www.fao.org/3/I8739EN/i8739en.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2017.01.003%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.10.007%0Ahttps://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23288604.2016.1224023%0Ahttp://pdx.sagepub.com/lookup/doi/10>
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis). *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 1(4), 102–115.
- Ramadhani Pratiwi, A., & Arwin Dermawan, D. (2021). 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), 87–93. <https://www.bareksa.com/>
- Ramenusa, O. (2013). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Dgs Manado. *Emba*, 1(3), 1193–1202.
- 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>
- Rossi, F. F., Farida, N., & Prabawani, B. (2023). Pengaruh Service Quality Dan

Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Iconnet Pt. Icon Plus Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(4), 957–966. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/39755>

Santoso, H. P., & Widayanto. (2017). Pengaruh Customer Relationship Manajemnt dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada PT. Garuda Indonesia Rute Penerbangan Internasional). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(3), 79–86.

Slamet Riady, A. F. (2023). Khidmatussifa: Journal of Islamic Studies Strategi Manajemen Pemasaran Dalam Era Digital Pada Masa Sekarang. *Communnity Development Journal*, 4(2), 3796–3804. <https://doi.org/10.56146/khidmatussifa.v1i2.70>

Stocks, N. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Obyek Wisata Taman Hiburan Pantai Kenjeran. bab II*, 1–23.

Thungasal, C., & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1), 287133.

Wahyudi, R., & Budiarti, A. (2019). Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen di Mediasi Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman PT Pos Indonesia ( PERSERO ). *Jurnal Ilmu Dan Riset Management*, 1–22.

Zagladi, L., & Syahputra, D. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Iconnet Bandung*. 3(2), 89–105.

Zurani, I., & Amalia, W. E. (2022). Strategi Customer relationship management (CRM) PT. telkom Wilayah Telekomunikasi Riau Daratan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Indihome. *Medium*, 9(2), 306–320. [https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9\(2\).10219](https://doi.org/10.25299/medium.2021.vol9(2).10219)



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114  
Jl. Prof Dr. Herman Johannes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.  
Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

**SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI**

**Nomor: 1284/WM.H16/SK.CP/2024**

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Angela Ana Maria Bifel  
NIM : 32120026  
Fakultas/Prodi : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen (S1)  
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si  
2. Apryanus Fallo, SE, MM  
Judul Skripsi : **Pengaruh Penerapan Sistem Customer Relationship Management (CRM), Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Wifi Iconnet PT. Icon Plus NTT**

Skripsi yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **10 (Sepuluh) %**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 08 Oktober 2024

Kepala UPT Perpustakaan,



**Silvester Suhendra, S.Ptk**