

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. (2023). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 12(1), 34–42.
- Alkusani, T. I. (2021). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(3), 77–88.
- Alrubaiee, L., & Al-Nazer, N. (2010). Investigating the Impact of Relationship Marketing Orientation on Customer Loyalty: The Customer's Perspective. *International Journal of Marketing Studies*, 2(1), 155–174.
- Arinda Triana. (2024). *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Konsumen pada Rafins Indonesia*. Jurnal EMT KITA, 8(1)
- Asakdiyah. (2014). Membangun Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan Pelanggan dan Komitmen Pelanggan Toko Swalayan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). *Statistik energi Indonesia 2023*. Jakarta: BPS RI.
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis: Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barnes, J. (2003). Consumer Commitment and Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 67(1), 34–35.
- Budi, P. (2008). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada PT. Astra Surabaya. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 8(2), 92–97.
- Budhi Haryanto, & Soemarjati. (2009). Relationship marketing sebagai strategi memenangkan persaingan bisnis. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 31.
- Griffin, A. (2003). Relationship Marketing: A New Paradigm for the New millennium. *Journal of Marketing Management*, 19(7–8), 775–787.



- Christopher, M., Payne, A., & Ballantyne, D. (2011). *Relationship marketing: Creating stakeholder value* (2nd ed.). Routledge.
- Clarisha Octavia Widjaja. (2016). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening pada PT. Fuboru Indonesia di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 10(2), 52–58.
- Cristopher, M., & Lauren, M. (2011). Customer Loyalty: A New Perspective. *Marketing Review*, 11(2), 123–138.
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (2010). *Organizational information requirements, media richness and structural design*. Academy of Management.
- Denis Fidita Karya. (2020). *Customer Loyalty Perspective Developed from Customer Commitment*. Journal of Applied Management and Business, 1(1), 23–29.
- Dr. Sandu Suyoto. SKM., M.Kes dan M. Ali Sodik, M.A. (2015). *Dadar Metodologi Penelitian*. Penerbit: Litarasi Media Publi sing. Yogyakarta.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fakhri, A. (2022). Loyalitas pelanggan dalam perspektif pemasaran relasional. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(2), 55–64.
- Farida. (2014). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(1), 44–51.
- Freddy Pandapotan Simbolon. (2016). *The Impact of Relationship Marketing Strategy in Indonesia Retail Industries*. Binus Business Review, 7(2), 143–147.
- Frost & Sullivan. (2024). *Indonesia Lighting Market Outlook 2024–2027*. Japan: Frost & Sullivan Asia Pacific.



io, E., & Johnson, M. S. (1999). The different roles of satisfaction, trust, commitment in customer relationships. *Journal of Marketing*, 63(2),

70–87.

GMI Research. (2024). *Indonesia LED Lighting Market Analysis 2024–2031*.

India: GMI Research.

Golis, C. C. (1999). *Menjual dengan Empati*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gultom, D. A. P., & Rohman, F. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 1(3), 299–309.

IMARC Group. (2024). *Indonesia LED Market Report 2024–2033*.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Ismail. (2014). Kepercayaan konsumen dalam pemasaran jasa. Dalam Laely, E. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Pustaka Baru.

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. (2024). *Statistik Ketenagalistrikan 2024*. Jakarta: Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan, Kementerian ESDM Republik Indonesia.

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. (2023). *Peraturan Menteri ESDM Nomor 14 Tahun 2023 tentang Konservasi Energi*. Jakarta: Kementerian ESDM Republik Indonesia.

Khalafinezhad, R., & Long, C. S. (2012). Relationship marketing and customer satisfaction. *International Journal of Business and Management Tomorrow*, 2(3), 1–7.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managment*. 15th ed. Pearson.



Phillip and Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks.

., & Keller, K. L. (2007). *Marketing Managment*. 14th ed. Prentice Hall.

-

- Putri, S. A., & Nursita, L. (2017). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Tropicana Slim. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 45–53.
- Setiawan, H. (2011). *Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Relationship Marketing*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 3(2), 112–121.
- Putri Handayani, S., & Budi Alamsyah, S. (2023). Pengaruh CRM dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 55–68.
- Rahman, M. A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan Smartfren Kota Malang. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 7(2), 112–124.
- Rafiah, R. (2019). Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam konteks e-commerce. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 77–88.
- Rizan, M., Warokka, A., & Listyawati, D. (2014). Relationship marketing and customer loyalty. *International Journal of Business and Management*, 9(1), 196–205.
- Safitri, I. (2011). Pengaruh komitmen terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 45–52.
- Setiawan, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 45–57.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono, (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (M.Dr. Ir S.Pd. (ed); ke2 ed).
- o (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
 - o (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung. Alfabeta.



- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung, Alfabeta.
- Susanto, F., Semuel, H., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2013). *149-207-1-Sm. 1(1)*, 1–15.
- Tjahjono, G. (2020). Relationship Marketing dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 112–125
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.
- Utami, S., Hidayat, R., & Setyariningsih, Y. (2021). Relationship marketing, customer satisfaction, and loyalty. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(1), 22–30
- Wibowo, S. (2006). *Strategi Pemasaran Relasi Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan. Journal Of Bussiness and Management*, 8(3), 45-56.
- Widhi, A., et al. (2023). Indikator kepuasan pelanggan: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 101–115.
- Widjaja, C. O. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty dan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 7(1), 22–34.
- You Oliver, R. L (1999). *Whence Customer Lyality?. Journal Of Marketing*, 63 (Special Issue), 33-44.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2012). *The Behavioral Consequences of Servies Quality. Journal Of Marketing*, 60(2), 31-46.

