

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Joni. “Pengakuan Pendapatan Menurut SAK Dan Pengakuan Pendapatan Menurut SAP.” *KSAP*. Last modified 2018. https://www.ksap.org/sap/pengakuan-pendapatan-menurut-sak-dan-pengakuan-pendapatan-menurut-sap/?utm_source=chatgpt.com.
- Agustina, Lala. “Peran Customer Engagement Dan Relationship Program Receptiveness Dalam Memediasi Pengaruh Omnichannel Integration Quality Terhadap Customer Loyalty” (2023).
- Akbar, Apri Muhammad, and Maria Magdalena. “Customer Engagement Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skintific Di Toko Miss Glam Padang” 8, no. 3 (2023): 326–335.
- Area, Universitas Medan. “Pengaruh Social Media Marketing Dan Customer Engagement Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Arta Pack Pekanbaru) Skripsi Oleh: Rianti Oktavia Sihombing Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area Medan Pengaruh” (2023).
- Brodie, Roderick J., Linda D. Hollebeek, Biljana Juric, and Ana Ilic. “Customer Engagement: Conceptual Domain, Fundamental Propositions, and Implications for Research.” *Journal of Service Research* 3 (2011): 261.
- Brodie, Roderick J., Ana Ilic, Biljana Juric, and Linda Hollebeek. “Consumer Engagement in a Virtual Brand Community: An Exploratory Analysis.” *Journal of Business Research* 66, no. 1 (2013): 105–114. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.07.029>.
- Darmawan, Agus Dwi. “Update 2024: Jumlah Penduduk Kota Kediri 300,46 Ribu Jiwa.” *Databoks*. Last modified 2024. <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/68e9f4e7b268ec1/update-2024-jumlah-penduduk-kota-kediri-300-46-ribu-jiwa>.
- Dessart, Laurence, Cleopatra Veloutsou, and Anna Morgan-Thomas. “Consumer Engagement in Online Brand Communities: A Social Media Perspective.” *Journal of Product and Brand Management* 24, no. 1 (2015): 28–42.
- Dwi, Elzanty, Kartika Ningrum, Universitas Brawijaya, and Universitas Brawijaya. “Pengaruh Customer Engagement Terhadap Reurchase Intention Dengan Customer.” *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen* 01, no. 1 (2022): 39–48.
- Fairaz, Muhammad. “Pengaruh Customer Engagement Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Pada Produk Shopee Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus : Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Di Universitas

- Muhammadiyah Sumatera Utara).” *Braz Dent J.*, 2022.
- Istiqomah, Nurul Khoir, and Maulida Nurhidayati. *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Pada Rumah Loundry Di Desa Biting Badegan Ponorogo. AL-ITTIFAQ: Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol. 2, April 2023.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *A Framework for Marketing Management Sixth Edition*. Vol. 17, 2016.
- Kumar, Vishal, Levent Aksoy, Bas Donkers, Rajkumar Venkatesan, Thorsten Wiesel, and Stefan Tillmanns. “Undervalued or Overvalued Customers: Capturing Total Customer Engagement Value.” *Journal of Service Research* 13 (2010).
- LaunDrip. “Peluang Bisnis Laundry Di Daerah Padat Penduduk: Analisis & Strategi Sukses.” Last modified 2025. <https://www.aplikasikasirlaundry.com/artikel/peluang-bisnis-laundry-di-daerah-padat-penduduk-analisis-strategi-sukses>.
- Maulana, Ahid. “Transformasi Bisnis Laundry Di Indonesia.” *Softwareseni*. Last modified 2024. [https://www.softwareseni.co.id/blog/transformasi-bisnis-laundry-di-indonesia-laundry-management-system-meningkatkan-efisiensi-operasional-laundry-melalui-sistem-manajemen-terintegrasi#:~:text=Tahukah Anda?,laundry adalah sektor yang menjanjikan](https://www.softwareseni.co.id/blog/transformasi-bisnis-laundry-di-indonesia-laundry-management-system-meningkatkan-efisiensi-operasional-laundry-melalui-sistem-manajemen-terintegrasi#:~:text=Tahukah%20Anda%2C,laundry%20adalah%20sektor%20yang%20menjanjikan).
- Mouwn Erland. *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. Rake Sarasin*, 2020.
- Murdiyanto, Eko. *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. Yogyakarta Press, 2020. http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx.
- Nabila, Wanessya Lutfi. “Pengaruh Content Marketing Dan Customer Engagement Instagram Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aziza Fancy Store Di Kota Metro Lampung,” 2024.
- Nuriyanto, Elok. “Peningkatan Hasil Belajar Siswa Melalui Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Two Stay Two Stray (TSTS) Pada Siswa SMP.” *Jurnal Suluh Edukasi* 01, no. 01 (2020): 103.
- Pansari, Anita, and V Kumar. “Customer Engagement: The Construct, Antecedents, and Consequences.” *Journal of the Academy of Marketing Science* 3 (2017): 294–311.
- Putri, Dewi Oktavia, Rahayu Puji Suci, and Mulyono. “Peranan Consumer Engagement Sebagai Variabel Mediasi Atas Pengaruh Content Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Era Digital Marketing (Studi Pada Konsumen Brand Fashion Realizm87).” *Buletin Manajemen dan Bisnis*

(BMB) (2022).

Ratnawati, Lela Septatiana, and Sanaji. “Pengaruh Customer Engagement Terhadap Online Purchase Intention Dengan Customer Operant Resources Sebagai Variabel Intervening Pada Layanan Platinum Mahasiswa Di Vidio . Com” 14, no. 1 (2024): 45–64.

Reynaldo. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bisnis Jasa.” *Syntax Idea* (July 2020).

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Vivek, Shiri Dalela. “A Scale of Consumer Engagement.” University of Alabama, 2009.

Vivek, Shiri Dalela, Sharon E Beatty, and Robert M Morgan. “A Generalized Multidimensional Scale For Measuring Customer Engagement.” *Journal of Marketing Theory and Practice* 22, no. 4 (2014): 401–420.

“Cuci Karpet Kediri Murah & Berkualitas.” *Kediri Clean & Care*. Last modified 2025. <https://kediricleanandcare.com/>.