

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu bakar, a. B., & mudiantono, m. (2010). *Analisis pengaruh customer satisfaction, switching cost, dan trust in brand terhadap customer retention (studi kasus: produk kartu seluler prabayar simpati wilayah semarang)* (doctoral dissertation, universitas diponegoro).
- Achmad, s. H., & hidayat, r. (2018). The effect of video advertisement by beauty vlogger on buying intention. *International journal of accounting, finance, and economics*, 1(1), 18-23.
- Amanah, d., handoko, b., & hafas, h. R. (2021). Customer retention: switching cost and brand trust perspectives. *Palarch's journal of archaeology of egypt/egyptology*, 18(4), 3552-3561.
- Amanda, y. (2021, juni 2). *Manfaat Instagram*. Retrieved from niagahoster : <https://www.niagahoster.co.id/blog/manfaat-instagram-untuk-bisnis/>
- Astri, d. (2018). *Strategi iklan online (studi iklan shopee di media sosial)* (doctoral dissertation, iain ponorogo).
- Bening, b. (2019). Pengaruh content marketing pada viral marketing dan customer engagement pengguna tokopedia di yogyakarta. *Department of management*, 16-43.
- Du plessis, c. (2015, july). An exploratory analysis of essential elements of content marketing. In *proceedings of the second european conference on social media* (pp. 122-129).
- Dwi Santy, R., & Ihsan Izharuddin Adhipratama, M. (2013). Display Toko, Gaya Hidup dan Pembelian Impulsif (Penelitian Pada Konsumen Surf Inc Bandung). *Majalah Ilmiah UNIKOM*.
- Harahap, y. K. (2019). Pengaruh rational marketing, content marketing dan citra merek terhadap loyalitas konsumen traveloka pada mahasiswa s-1 fakultas kesehatan masyarakat universitas sumatera utara.
- Jawapos.com (2001, januari 4) *survei pengguna internet Indonesia* . retrievedfrom <https://www.jawapos.com/oto-dan-teknologi/17/05/2019/survei-pengguna-internet-indonesia-paling-banyak-akses-konten-video/>
- Kingelin, j. (2020). Customer retention in software-as-a-service business.
- Kotler, p. (2017). Marketing 4.0: dal tradizionale al digitale. *Marketing 4.0*, 1-168.
- Kotler, P. (2020). Bt. bm. 521Marketing 4.0 Moving from Traditional to Digital.
- Krämer, a., & böhrs, s. (2017). How do consumers evaluate explainer videos? An empirical study on the effectiveness and efficiency of different explainer video formats. *Journal of education and learning*, 6(1), 254-266.

- Lesmana, a. S. (2014). Analisis pengaruh iklan, persepsi kemudahan, dan reputasi terhadap minat beli handphone pada situs layanan iklan baris online (studi pada tokobagus. Com). *Skripsi fakultas ekonomi universitas negeri yogyakarta*.
- Limandono, j. A. (2017). Pengaruh content marketing dan event marketing terhadap customer engagement dengan sosial media marketing sebagai variabel moderasi di pakuwon city. *Jurnal strategi pemasaran*, 5(1), 11.
- Lompoliuw, T. S., Pio, R. J., & Runtuwene, R. F. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi customer retention di PT. Erafone Mega Mall Manado. *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS (JAB)*, 9(1), 114-121.
- Mahendra, M. M., & Ardani, I. G. A. (2015). Pengaruh Umur, Pendidikan dan Pendapatan terhadap Nilai Beli Konsumen pada Produk Kosmetik The Body Shop di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(2), 442-456.
- Mathey, a. (2015). Content marketing 101: creative content marketing for canadian artist and cultural organizations. *Prieiga internete: http://bit. Ly/Iqofa0a.(žiūrēta 2018 m. Vasario 23 d.)*.
- Metodologi penelitian populer & praktis / widodo -ed 1, -cet. 2. -depok: rajawali pers, 2018.
- Narimawati, U. (2007). Riset manajemen sumber daya manusia. *Jakarta: Agung Media*.
- Narimawati, u. (2008). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif teori dan aplikasi*. Bandung: agung media.
- Narimawati, u. (2010). *Metodologi penelitian: dasar penyusun penelitian*. Jakarta: genesis.
- Nuraina, f. S. E. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama madiun. *Equilibrium: jurnal ilmiah ekonomi dan pembelajarannya*, 5(1), 45-55.
- Othman, b., he, w., huang, z., taha, m. Y., xi, j., & ramsey, t. (2020). Integrating after sale service into the traditional marketing mix model. Their effects on service value and customer retention towards clothing store brands in china. *Revista argentina de clínica psicológica*, 29(5), 19.
- Purwanti, a., & Wahdiniwaty, r. (2017). Analisis kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kewajaran harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada cinderella school of english for children di bandung. *Jurnal ilmiah magister manajemen*, 3.
- Qodar, z. M. A. (2020). *Pengaruh advertising value terhadap customer retention melalui brand awareness (studi pada mahasiswa universitas brawijaya yang menonton iklan gojek cerdikiawan di youtube)* (doctoral dissertation, universitas brawijaya).
- Sarwono, j. (2006). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.

- Shiratina, A., Indika, D. R., Komariyah, I., Kania, D., & Solihin, E. H. (2020). Pemasaran Online Melalui Penerapan Iklan Secara Digital. *Jurnal sains manajemen*, 2(1), 15-23.
- Sedej, t. (2019). The role of video marketing in the modern business environment: a view of top management of smes. *Journal for international business and entrepreneurship development*, 12(1), 37-48.
- Setiani, m. (2014). *Pengaruh relationship marketing terhadap customer retention orientation nasabah bank syariah di kebumen* (doctoral dissertation, manajemen-fakultas ekonomi).
- Siyoto, s., & sodik, m. A. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi media publishing.
- Sugiyono *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Bandung: alfabeta, 2012.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: pt alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, S. (2010). *Metodologi Penelitian*. Universitas Pendidikan Indonesia, 58.
- U, narimawati, s, anggadini and l, ismawati penulisan karya ilmiah. Jakarta: genesis, 2010
- Umi narimawati; jonathan sarwono; dadang munawar; marlina budhiningtias winanti. 2020. *Metode penelitian dalam implementasi ragam analisis*. Yogyakarta: andi
- Wahdiniwaty, r. (2013). Aksesibilitas wisata pada kota metropolitan di negara berkembang (suatu survey di wilayah bandung raya). *Majalah ilmiah unikom*.
- Wahdiniwaty, r., & Susilawati, e. (2017). Pengaruh kepribadian dan harga terhadap impulse buying pada produk novel di toko buku bandung book center wilayah bandung. *Jurnal ilmiah magister manajemen*, 1(1).
- Zulfikar, R. (2008). Pengaruh Bauran Ritel terhadap Loyalitas Konsumen pada Toserba X di Kota Bandung.