

DAFTAR PUSTAKA

- Netti, S. M., & Irwansyah. (2018). Spotify: Aplikasi Music Streaming untuk Generasi Milenial. *Jurnal Komunikasi UNTAR*.
- Maharidho, T. W., Haryono, A. T., & Wahyono, E. H. (2018). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Corporate Credibility Dan Behavioral Intention Pada Aplikasi Streaming Musik Spotify (Studi Kasus pada Pengguna Spotify di Semarang). *Jurnal. Unpad.ac.id*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. England: Pearson.
- Kamaludin, Tjuparmah, Y., & Silvana, H. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Citra Perpustakaan pada UPT Perpustakaan ITB. *Jurnal Manajemen Komunikasi*.
- Waluyo, L. S., & Revianti, I. (2019). Pertukaran Sosial dalam Online Dating (Studi pada pengguna Tinder di Indonesia). *Jurnal Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta*.
- Nugroho, N. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta). *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*.
- Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*.
- Peppers, D., & Rogers, M. (2016). *Managing Customer Experience and Relationship*. New Jersey: Wiley.
- Alfianto, R. (2020, April 6). *Makin Diminati, Layanan Musik Streaming Alami Pertumbuhan 32 Persen*. Diambil kembali dari Jawapos.com: <https://www.jawapos.com/oto-dan-tekno/teknologi/06/04/2020/makin-diminati-layanan-musik-streaming-alami-pertumbuhan-32-persen/>
- Asrianti, S. (2020, March 16). *Aplikasi Streaming Beri Dampak Besar Bagi Industri Musik*. Diambil kembali dari Republika.co.id:

<https://republika.co.id/berita/q79t2m463/aplikasi-streaming-beri-dampak-besar-bagi-industri-musik>

- West, R., & Turner, L. H. (2017). *Introducing Communication Theory Analysis and Application*. New York: McGraw Hill Education.
- Fandia, M. (2016, April 21). *blog.jakpat.net*. Diambil kembali dari Jakpat.net: <https://blog.jakpat.net/spotify-launches-in-indonesia-survey-report/>
- Sari, N. P., Daryanto, H. K., & Saptono, I. T. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank BNI. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis* .
- Iriandini, A. P., Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Keapuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT Gemilang Libra Logistic Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*.
- SomeSpotify. (2018, March 8). *Spotify Target Audience: Millenials*. Diambil kembali dari Some Spotify: <https://somespotify.wordpress.com/2018/03/08/spotify-target-audience-millenials/#:~:text=The%20target%20audience%20that%20uses,ages%20of%2018%20and%2024>
- Nurchahyo, B., & Riskayanto. (2018). Analisis Dampak Penciptaan Brand Image dan Aktifitas Word of Mouth (WOM) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis (NUSAMBA)*.
- Kemp, S. (2020, February 18). *Digital 2020 : Indonesia*. Diambil kembali dari Data Reportal: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>
- Spotify. (2021). *Spotify News Room*. Diambil kembali dari Spotify.com: <https://www.spotify.com/id/>
- Malhotra, N. K., & Dash, S. (2016). *Marketing Research An Applied Orientation*. India: Pearson India Education Services Pvt. Ltd.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- 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). *Jurnal Online Universitas Galuh*.

- Nasir, S. (2015). *Customer Relationship Management Strategies in the Digital Era*. Turkey: Business Science Reference (an imprint of IGI Global).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ridhoi, M. A. (2020, December 21). *Wajah Baru Industri Musik di Era Digital*. Diambil kembali dari Katadata.co.id:
<https://katadata.co.id/muhammadrighoi/analisisdata/5fe021d22b87e/wajah-baru-industri-musik-di-era-digital>
- Kumar, A. (2020, October 6). *Global Online Music Streaming Growth Slowed Down in Q2 2020*. Diambil kembali dari Counterpoint:
<https://www.counterpointresearch.com/global-online-music-streaming-growth-slowed-down-in-q2-2020/>
- Ningsih, N. W., Suharyono, & Yulianto, E. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management CRM Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada pelanggan PT Astra Internasional, Tbk- TS0 Auto 2000 Cabang Denpasar). *Jurnal Administrasi Bisnis*.