

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, J. . (2003) *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Carissa, A. O., Fauzi, A. and Kumadji, S. (2014) ‘Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Bandung Sport Distro Malang)’, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(1), pp. 1–11.
- Farida, T. (2016) ‘Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Investor Pt Danareksa Medan’, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 17(01), pp. 101–123.
- Fitriadi, F. (2020) *Peringkat Perusahaan Pembiayaan di Indonesia 2020*. Available at: <https://www.kreditpedia.net/daftar-perusahaan-multifinance-di-indonesia-2020/>.
- Gaffar, V. (2007) *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, R. (2004) *Manajemen Edisi 7 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Imasari, K. and Nursalin, K. (2011) ‘Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Bca Tbk’, *Fokus Ekonomi*, 10(3), pp. 183–192.
- Iriandini, A. P., Yulianto, E. and Mawardi, M. K. (2015) ‘Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya)’, *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 23(2), pp. 1–8.
- Kalalo, R. (2013) ‘Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Matahari Dept. Store, Manado’, *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4), pp. 1553–1561. doi: 10.35794/emba.v1i4.2960.
- Kotler, P. (2008) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Mekari (2019) *Penerapapan CRM dalam Bisnis*. Available at: <https://www.jurnal.id/id/blog/pengertian-tujuan-manfaat-crm-dalam-bisnis/>.
- Ningsih, N., Suharyono, S. and Yulianto, E. (2016) ‘Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Astra Internasional, Tbk-TSO AUTO2000 Cabang Denpasar)’, *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 30(1), pp. 171–177.
- Prof. Dr. Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.

- Putri, I. K. (2018) *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Anggota Di KSPPS Sri Sejahtera Jawa Timur*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Rahmat, A., Suharyono and Priambada, S. (2018) 'Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji)', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 64(1), pp. 153–160.
- Robinette, S. and Claire, B. (2001) *Emotion Marketing*. Me Graw Hill.
- Roshan, P. A. A. and Sudiksa, I. B. (2019) 'Peran Brand Image Memediasi Pengaruh Celebrity Endorser Terhadap Purchase Intention', *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(8), p. 5164. doi: 10.24843/ejmunud.2019.v08.i08.p17.
- Setyaleksana, B. Y., Suharyono and Yulianto, E. (2017) 'Pengaruh Customer Relation Ship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 46(1), pp. 45–51.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Sumarauw, J. S. ., Jorie, R. J. and Victor, C. (2015) 'Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Bank Bca Tbk. Di Manado', *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(2), pp. 671–683. doi: 10.35794/emba.v3i2.8695.
- Tjiptono, F. (2014) *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wiwoho, A. I. (2017) 'Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Konsumen (Asuransi Jiwa Prudential)', *UMY Repository*, 5(1), pp. 17–26.
- Yulianti, L., Sjahrudin, H. and Tahir, B. (2017) 'Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Smartphone Android Merek Samsung', 3(3), pp. 1–15. doi: 10.31227/osf.io/dvb48.