

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit. Prenhalindo.
- Ariyanti, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Crm Terhadap Loyalitas Pelanggan Richeese Factory Bintara Kota Bekasi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 19(3), 227. <https://doi.org/10.33370/jpw.v19i3.117>
- Buttle, F. (2014). Customer Relationship Management Concept and Tools (Manajemen Hubungan Pelanggan). Malang: Bayumedia.
- Dhirty, D. A. M. C., & Warmika, I. G. K. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Persepsi Nilai Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 11(3), 549– 568
- Fandi, Tjiptono. (2014). Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Farida, umi. (2016). Manajemen sumber daya manusia II, Ponorogo : pusat penerbitan Fakultas ekonomi. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Hasan, A. (2015). Marketing. Yogyakarta. Medpress.
- Hermawan, Alwin Fauzi. (2028). Surharyono. Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 55 No. 2 Februari 2018.*
- Imasari, Kartika dan Nursalin, Kezia Kurniawati. (2011). Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk. *Jurnal Fokus Ekonomi (FE)*, Vol. 10, No. 3, hal. 183-192.
- Kasih, N. L. S., Winata, I. G. K. A., & Sanjaya, N. M. W. S. (2021). Peran Customer Relationship Management, Service Quality, Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas pelanggan. *Jurnal stie semarang*, 13(3).
- Maylina, Deti dan Ade Sofyan Mulazid. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management Dan Keunggulan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah. Islamadina *Jurnal Pemikiran Islam*, Volume 19, No. 1.
- Mutmainnah. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2),1–16.<http://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/index.php/jasa/article/view/2344/2409%0A>.
- 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.

Pranomo Dwi Setyo dkk. (2016). "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening", *Journal of Management* Vol.02 No.02.

Rahmawati, Yani Oktianur, Aini Kusniawati, and Iwan Setiawan. 2019. "Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi Pada Konsumen Bahana Ciamis) Yani." 1:102–15.

Sugiyono (2017) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Jakarta: Alfabeta.

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Tiong, Piter. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pt. primagama sejati di makassar. SEIKO: *Journal of Management & Business*. Volume 1 (2): 176-203.

Tjiptono, F. (2014) Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.

Widodo, Suparno Eko. (2018). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

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: *Journal of Management & Business*. 1–15. doi: 10.31227/osf.io/dvb48.