

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2014. Manajemen Pemasaran. Cetakan Ketiga. Vol. 6 No. 2. Des 2020 p-ISSN: 2476-910X e- ISSN: 2621-8291 Jurnal Bisnis Kolega 35 PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Andreani, F. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Tivoli Club House Sidoarjo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Perantara. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 4(1), 405-421.
- Anggraini, L. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Komersil Pada Bank Nagari Sumatera Barat Cabang Painan.
- Arif, D. (2018). Pengaruh Crm Dan Kualitas Layanan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ecopreneur*. 12, 1(2), 45-51.
- Buchari, A. (2001). Pengantar bisnis. *Bandung: Alfabeta*.
- Budiyanto, G. A., & Surya, D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada pelabuhan Cigading–PT Krakatau Bandar Samudera). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 3(2), 198-214.
- Fandy, T. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. *Andi. Yogyakarta*.
- (2011). Strategi Pemasaran Edisi 3. *Yogyakarta: Andi*.
- Farida, T. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas investor PT Danareksa Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(1).
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete IBM SPSS 23, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. 2016. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS, 23*.
- (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. *Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 490.

- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. *Center for Academic Publishing Service*.
- Henggrawan, A., Agung, A. A. P., & Anggraini, N. P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Diskon, Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk. Denpasar. *EMAS, 1(1)*.
- Kalalo, R. E. (2013). Customer relationship management dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 1(4)*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2006). *Principles of Marketing 11th Edition* Prentice Hall International Inc. *New Jersey*.
- (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran jilid 1 edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga, 27.
- (2019). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*, Jakarta: PT. *Indek Kelompok Gramedia*.
- Kumar, V., Reinartz, W., Kumar, V., & Reinartz, W. (2012). Customer relationship management issues in the business-to-business context. *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools, 261-277*.
- Marjani, L., & Sutisna, M. (2019). Loyalitas Pelanggan Pada Business-To-Business: Pengaruh Kualitas Pelayanan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, 5(1), 10-20*.
- Ningsih, N. W., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2016). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT Astra Internasional, Tbk-TSO Auto2000 Cabang Denpasar)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Nurullaili & Wijayanto, A. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware. *Jurnal Administrasi Bisnis, 2(1)*.
- 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). *Business Management and Entrepreneurship Journal, 1(4), 102-115*.

- Selnes, F. (2010), “An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty” *Journal of Marketing*, Vol. 27 No. 9, pp 19-35.
- Siregar, S. (2014). *Statistic Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Stanton, W. J. (2008). *Prinsip Pemasaran Edisi Ketujuh Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Cetakan ke-23*. Bandung: CV Alfabeta.
- (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (D. Sutopo. S. Pd, MT, Ir. Bandung: Alfabeta.
- Tibrani, T., Anggraini, D., & Tamrin, F. C. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management, Nilai Nasabah, KEpercayaan NAsabah, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Bukopin Cabang Batam. *Equilibiria: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 8(1), 1-11
- Tiurma, D. R., & Rubiyanti, R. N. (2021). Pengaruh Produk, Harga, Promosi Dan Tempat Terhadap Proses Keputusan Pembelian Aice Es Krim Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 8(1).