

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindira, R. A., & Ayub Ilfandy Imran. (2021). STRATEGI DAN IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT MELALUI APLIKASI KAI ACCESS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PT. KAI. *E-Proceeding of Management*, 8(4), 4232–4241.
- Buttle, F. (2016). *Customer Relationship Management*. Elsevier Publishing.
- Cahyasari, I. (2019). *Strategi Pelayanan customer service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekan Baru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru.
- Dedek Kurniawan Gutom, M. A. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MAINEGGGIO : JURNAL ILMIAH MAIGISTER MAINAJEMEN*, 3(2), 171–180. <http://jurnall.umsu.alc.id/index.php/MAINEGGGIO>
- Farahat, A. F., Ambarwati, A. D., & Lestari, A. (2022). Pengaruh E-Commerce, E-Crm, Dan Database Terhadap Sistem Informasi Penjualan (Literature Sistem Informasi Manajemen). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 215-224.
- Gerson, R. (2010). *Buku Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM–Bisnis2030.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Kamal, Y. . (2016). *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Kotler., & Armstrong. (2007). *Dasar-Dasar Pemasaran*. PT.Prehallindo.
- Kotler.Philip dan Keller.Kevine Lane. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Pearson Education Limited.

- Laksana. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Lina Fatimah Lishobrina, N. (2018). TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK FERRONICKEL PT ANTAM Tbk, Tahun 2012-2017. *E-Proceeding of Applied Science*, 4(2), 424.
- Lovelock, C., & W. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro (Cetakan Kedua)*. PT Indeks.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2014). *Pemasaran Jasa*. Erlangga.
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (McGraw-Hill series in marketing)*. McGraw-Hill Education.
- Prastowo, A. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzz.
- Priansa. (2017a). *Pengaruh Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Priansa, J. (2017b). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. CV Pustaka Jaya.
- Ratminto. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. ISBN.
- Ruslan, R. (2004). *Manajemen Public Realtions dan Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2013). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Sari, N. ., Daryanto, H. ., & Saptono, I. . (2018). Pengaruh Customer Relations Management Terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank BNI. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 119–129.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Suharsimi. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat*. PT Rineka Cipta,.
- Sutopo. (2012). *Penelitian Deskriptif Kualitatif*.
- Tabrani, Saifullah, & Walidin. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono. (2014). *Teori Kualitas Pelayanan*. Universitas Palembang Indonesia.