

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiah, Rabiatul. 2015. Pengaruh Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Produk Kosmetik. Palu.
- Amalia, Amira et al. 2018. Loyalitas Customer Dalam Mobile Commerce Zalora.
- Amalia, Dina. 2017. Pengertian dan Kegunaan CRM dalam Bisnis. Jakarta
- Andy, 2017. Perbedaan *Officer CRM* dengan *System Aplikasi Management CRM*. Jakarta.
- Anggita. 2015. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Surabaya.
- Ariga, Abdul Rahman. 2018. Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Pelayanan Pelanggan (*Corporate*) Divisi BGES Pada PT Telkom Witel Sumsel. Sumatera Selatan.
- Carissa, A., Fauzi, A., & 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), 1–11.
- Dani Triatmojo, Benito. 2018. Gambaran Komunikasi Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan Pada Komunitas My XL Forum.
- Engel. James.F.Roger. D.Black Well And Paul.W.Miniard, 1995. Perilaku Konsumen. Jakarta. Bina Rupa Aksara. Hal. 3.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gregory, R. James & Jack G. Wiechman. 2011. Pemasaran Ritel (Edisi Kesebelas).
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hurriyati, Ratih. 2014. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: ALFABETHA.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. Mengelola Kredit Secara Sehat. Edisi Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Andhi. 2019. Analisis *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap *Customer Relationship Quality (CRQ)* dan *Customer Lifetime Value (CLV)* Rumah Zakat di Indonesia.
- Irnantha, Aris. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat.
- Jogiyanto, H. 2015. Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Jung. Yoon, Kim. (2013). *British are Eating Up Korean Food Product*.
- Khoironi, Muhamad. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Konsumen Toean Watiman). Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P.(1980), Marketing Management: Analysis, Planning, and Control. 4th Ed.London: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Management. 15e. Boston: *Pearson Education*

- Kurniawan Subagja, Iwan. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. Jakarta.
- Mandar, Ohan. 2016. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Simpati Telkomsel. Lampung.
- Michael. 2019. Indikator *Customer Relationship Management* pada pemasaran. Jakarta.
- Munandar. 2016. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan pada Unit Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor. Bogor.
- Nur Akbar, Robby. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Okta Nugraha, Faisal. 2017. Pembangunan Sistem *Customer Relationship Management* Pada PT Central Georgette Nusantara. Cimahi, Jawa Barat.
- Oktavianus, Michael. 2019. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Bank CIMB Niaga Tbk. Makassar.
- Oliver, Riscrd L. 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Priangani, Ade. 2015. Memperkuat Manajemen Pemasaran Dalam Konteks Persaingan Global. Bandung.
- Priyatno, Duwi. 2013. Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS. Mediakom.
- Priyatno, Duwi. 2016. Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah. Yogyakarta: Gava Media.
- Rachmawati, Agita. 2017. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), E-Banking Service Quality dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah.
- Robby. 2016. *Implementation Of Customer Relationship Management (Crm) To Automate Logging Track Record Students And Alumni*.
- Rofianah, 2016. Pengaruh Product Quality, Service Quality dan Customer Perceived Value Terhadap Customer Loyalty dengan Dimediasi Trust Pelanggan pada Mini Market Alfamart Boja Kendal. Kendal.
- Roisah, Riris. 2019. Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui *Customer Relationship Management* (Studi Kasus Pada Point Media Sejahtera).
- Rosmayani. 2016. *Customer Relationship Management (ISSN : 2502-1419)*. Riau.
- Sekaran, Uma dan Boogie, R. 2017. Metode Penelitian Untuk Bisnis Pendekatan dan Pengembangan Keahlian. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suparmi. 2018. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Yodya Karya (Persero) Cabang Utama Semarang. Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing : Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Trieha, Utroq. 2018. Tahapan dan Manfaat CRM dalam Usaha dan Bisnis.
- Yuliawan, Eko. 2016. Mengukur Loyalitas Pelanggan Pada Brastagi Supermarket. Medan.
- Zakaria, Hadi. 2019. Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* untuk Meningkatkan Loyalitas dan Pelayanan Customers Berbasis Web dengan Model Waterfall. Tangerang Selatan.
- Zerres, Michael. 2019. *Customer Relationship Management*.