

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sugiyono, 2007, Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D, Bandung: CV. Alfabeta
- [2] Griffin Jill, 2005, Customer Loyalty Menumbukan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Jakarta: Erlangga Kurniasari,
- [3] Nina. dan Ernawati, Nina., 2012, Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang, Vol. No. 3, Mei 2012
- [4] Kotler, Philip dan Armstrong, Gary.1999, Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12, Penerbit : Erlangga. 2011, Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Penerbit : Ghalia Indonesia.
- [5] Peter, J.P., dan Olson, J.C., 2000, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Jakarta: Erlangga
- [6] Cintya, Damayanti, Wahono. 2015.Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, ManagementAnalysis Journal 4 (3)
- [7] Familiar, Kukuh dan Maftukhah, Ida. 2015.Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.Management Analysis Journal 4 (4).
- [8] Abdul Basith, Srikandi Kumadji, dan Kadarisman Hidayat. 2014.Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Suvei pada Pelanggan De’Pans Pancake and Waffle di Kota Malang)
- [9] Raturahmi, L., S.Y, R. U. D., & Meisani, S. (2021). Strategi Komunikasi PT.Pos Indonesia Dalam Meningkatkan Reputasi Perusahaan. Journal Digital Media & Relationship, 3(1), 30–42.

- [10] Tamara, J., & Setyanto, Y. (2019). Strategi CRM dalam Membangun Brand Image Jamu (Studi pada Suwe Ora Jamu Kedai Jamu & Kopi). *Prologia*, 2(2), 377–384.
- [11] Febrianingtyas, Media. 2013. Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Skripsi yang tidak Dipublikasikan
- [12] Imasari, K. dan Nursalin, K. K. 2011. Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha*. Vol 10 (03), 183-192
- [13] Iriandini, A. P. 2015. Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 23 (2), 1-8
- [14] Salami, Mojtaba p. 2009. Impact of Customer Relationship Management (CRM). *International Journal of Organizational Innovation*. Vol 2 (1), p225-p251.
- [15] Victor, Christian, Rotinsulu J.P, Jacky S.B. Sumarauw. 2015. Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepercayaan terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol 3 (2), 671-683
- [16] Moleong, Lexy J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [17] Raco, J R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif, Jenis, Karakteristiknya dan Keunggulannya*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia.