

DAFTAR PUSTAKA

- Advernesia. (2019). *Pengertian SPSS Statistika dan Kegunaan SPSS | Belajar SPSS*.
Advernesia.Com.
- Al Hakim, A. H. (2020). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Dompot Digital Go-Pay). *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Dompot Digital Go-Pay)*, 2(1), 35–100.
- Chandrica, T. (2019). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Medan Utara*.
- Curatman, A., Suroso, A., & Setyanto, R. P. (2020). *Program Loyalitas Pelanggan*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=ntAAEAAAQBAJ>
- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., Adnyana, I. M. D. M., Prasetyo, B., Vianitati, P., Gebang, A. A., & others. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Media Sains Indonesia.
<https://books.google.co.id/books?id=Gyg0EAAAQBAJ>
- Fadly, M., & Wantoro, A. (2019). Model Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Dengan Kombinasi Pengelolaan Digital Asset Untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan. *Prosiding Seminar Nasional ...*, 46–55.
<https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/PSND/article/view/1749>
- Griffin, J. (n.d.). *Customer Loyalty*. Esensi.
<https://books.google.co.id/books?id=ixO5GxYqBbkC>

- Hasibuan, D. S. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Tri (Mahasiswa Universitas Bengkulu). *E – Jurnal Riset Manajemen*.
- Kanafi, R. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 3, 21–31.
- Nugraha, I. A. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Ecolab International Indonesia dengan Perspektif Balance Scorecard*.
- Oscarius Y. A. Wijaya, M. H. M. M. C. L. L. (2021). *STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING: Upaya Meningkatkan Citra dan Keputusan Konsumen Menabung di Bank BRI Surabaya*. Penerbit Lakeisha.
<https://books.google.co.id/books?id=o6AqEAAAQBAJ>
- Said, A. R., Basalamah, M. R., & Normaladewi, A. (2022). Pengaruh Product Quality, Brand Trust Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Honda Civic (Studi Kasus pada pelanggan Honda Civic di Kabupaten Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen*, 3(April), 13.
- Sigit Hermawan, S. E. M. S., & Amirullah, S. E. M. M. (2021). *METODE PENELITIAN BISNIS: Pendekatan Kuantitatif \& Kualitatif*. Media Nusa Creative (MNC Publishing). <https://books.google.co.id/books?id=tHNMEAAAQBAJ>
- Suma, M. F. (2018). Analisis Pengaruh Implementasi Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 1–111.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Global edition (Global)*.

Harlow: Pearson Education Limited.

Feriyanto dan Endang Shyta Triana. 2015. *Pengantar Manajemen*. Kebumen:

Mediatera.

Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung:

Alfabeta.

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi

Offset.

Manap, Abdul, 2016, *Revolusi Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*, Mitra Wacana

Media, Jakarta. Penerbit Erlangga, Jakarta

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan (Research and Development)*.

Bandung: Alfabeta.

_____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke 26.

Bandung: ALFABETA

_____. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta.

Bandung.