

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. B (2016),. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi.. Bandung : CV Alfabeta
- Buttle, F. (2018). *Customer Relationship Management*. (S. Wahyudi, Y. Setyorini, & I. Basuki, Eds.). Bayumedia
- Ghozali. I. (2018), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS, Cetakan keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan kesetiaan Pelanggan*. (Y. Sumiharti, R. Medya, & W. C. Kristiaji, Eds.). Jakarta: Erlangga
- Hasan. A (2016), Marketing. Yogyakarta: Media Presindo
- Hurriyati, Ratih,(2017). Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta.
- Kotler, P dan Gary Armstrong. (2016). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks
- Kumar, V. & Werner Reinartz. (2017). *Customer Relationship Management : Concept, Strategy, and Tools*. Springer.
- Lovelock, C. H., (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (B. Sarwiji, Ed.) (I). Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi. R. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Sciffman, L. G. Kanuk. L.L. (2016). Perilaku Konsumen . Edisi 7. Jakarta : PT. Indeks
- Simamora. B. (2016), Riset Pemasaran, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. F. (2017), Manajemen Jasa, Edisi Keempat, Yogyakarta: Penerbit Andi

- Umar. H. (2016), Riset Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wibowo, Sukarno dan Supriadi, (2017), Ekonomi Mikro Islam, Pustaka Setia, Bandung
- Wirawan, (2017). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi, dan Penelitian). Jakarta: Salemba Empat

Jurnal

- Dennis Pratama; Tri Widyastuti; Sugeng Suroso; Dhian Tyas Untari (2021), Pengaruh Customer Relationship Management Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di PT. BANK RAKYAT INDONESIA TBK KANTOR CABANG TAMBUN, BEKASI, *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, Volume 3 No 1, April 2021. ISSN 1858 – 1358, E – ISSN 2684 – 7000
- Evelyn Wijaya, Asmara Hendra Komara, Pamuji Hari Santoso, Warnadi (2019), Pengaruh Customer Relationship Management Dan Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Kota Pekanbaru, Kurs : Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis e-ISSN 2527-8215 Vol. 4 No. 2, Desember 2019 (192-199)
- Gautama, Idris. 2015. *Relationship Marketing dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Customer Relationship Management Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi
- Handayani, R. H., Aini, Q., & Nurmiati, E. (2018). Interactive Customer Relationship Management Jasa Infrastruktur Jaringan PT. Meda Cipta Utama. *Applied Information Sistem and Management*, 1(1).
- Meyske (2016) Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Matahari Department Store. Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra
- Munandar, D. (2016). Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Indonesia Bandung. *Majalah Ilmiah Unikom*.
- Nelli Purnama Sari, Heny KDaryanto, dan Imam Teguh Saptono (2018), Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank BNI, *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, Vol. 4 No. 1, Januari 2018

- Nyonyie, Riska Asnawi, Johnny A. F. Kalangi, and Lucky F. Tamengkel. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah Di Transmart Bahu Manado." *Jurnal Administrasi Bisnis* 9(3): 18
- Putri, A., Edy, I., & Mawardi, Y. M. K. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Pt. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2), 1–8.
- Ria Ega Mu'arotun, Euis Soliha (2022), Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah ,Kredit Pt Pegadaian (Persero) Cabang Demak, *Edunomika – Vol. 06, No. 01*
- Siti Maftuhah, Diah Yulisetiarini, Abdul Halim (2018), Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember, *Artikel Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*