

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Budiman, N. (2016). Pengaruh Digital Marketing dan Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. *Universitas Hasanuddin Makassar*, 2016.
- Fahmi, Irham. (2014). *Manajemen teori,kasus,dan solusi*.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2016). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Farida, T. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Investor Pt Danareksa Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(01), 101–123.
- Felix, R., Ratag, Y. S., & Andreani, F. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Tivoli Club House Sidoarjo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Perantara. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 4(1), 406–421.
- Kanaidi, A. K. (2017). ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Pada Bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung). (*Doctoral Dissertation, UIN Raden Intan Lampung*)., 14–50.
- Karyoto. (2016). *Manajemen Teori, Definisi Dan Konsep*.
- Mashuri. (2020). Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9(1), 54–64.
- Muharram, H. ritonga. (2018). *Manajemen pemasaran konsep dan strategi*.
- Nugraha, I. A. (2018). ... *Relationship Management terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Ecolab International Indonesia dengan Perspektif Balance Scorecard*. <https://repository.its.ac.id/54476/>
- Panjaitan, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen Pemasaran*.

Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN

SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>

Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen*.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D* (alfabeta (ed.)).

- (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta

- (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawami (ed.)). Alfabeta. Supar,

D., & Suasana, I. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan.

E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 6(3), 243024.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi

Offset, Yogyakarta.

- (2016). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Andi Offset. Yogyakarta.

Tutut Istikomah. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Kereta Api Indonesia. *Lib Unnes*, 15, 203.

Umam, M. K. (2020). Paradigma simtoma jiwa sebagai metode memahami kognisipeserta didik. *At-Thullab Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 1(1), 19–32.

Warsela, M., Wahyudi, A. D., & Sulistiyawati, A. (2021). Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Executive (Studi Kasus: Pt Fif Group). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(2), 78.

<http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>

Wildyaksanjani, J. P., & Sugiana, D. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 10. <https://doi.org/10.24198/jkk.v6i1.87>