

DAFTAR PUSTAKA

- Andreani, Fransisca, Yesslyn Sumargo, dan Chen Lie. 2012. The Influence Of Customer Relationship Management (Crm) On Customer Loyalty In Jw Marriott Hotel Surabaya. Faculty of Economics, Petra Christian University, Surabaya, Indonesia.
- Aningsih, F. 2015. Pengujian Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) terhadap Perilaku Menggunakan E-Banking Mandiri. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Lampung, Lampung.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, Maya Dwi; Dkk (2009). Customer Relationship Hotel Cakra Kusuma Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol 7, No 1 (1-4), p 58-66.
- Andani, Mohamad Aulia, Nugraha, dan Agus Nana Supena. 2017. Perencanaan Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis pada CV. Nepsindo. Prosiding Teknik Industri ISSN: 2460-7603.
- Durianto, Darmadi. (2001). Strategi Menaklukan Pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta : Erlangga.

- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta : Erlangga.
- Hurriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta
- Iskandar, Akbar. 2017. Teknik Analisis Validitas Konstruk dan Reliabilitas instrument Test dan Non Test Dengan Software LISREL. Jurnal Teknik Informatika, STMIK AKBA, Sulawesi selatan, Indonesia
- Japarianto, Laksmono, & Khomariyah. (2007, Maret). Analisa Kualitas Layana Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. Dimensi Manajemen Perhotelan, 3 (1), 34-42. Retrieved April, 1, 2010.
- Kazemi, Mohammad Ali Afshar & Alireza Poorebrahimi. 2014. Developing The Model Of Crm And Qfd In The Banking Industry By Customer Participation In Service Delivery. European Journal of Business and Social Sciences, Vol. 3, No.1 , April 2014.
- Khedkar. 2015. Effect Of Customer Relationship Management On Customer Satisfaction And Loyalty. International Journal of Management (IJM), ISSN 0976 – 6502(Print), ISSN 0976 - 6510(Online), Volume 6, Issue 5, May (2015), pp. 01-07© IAEME

- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2014. *Principles of Marketing 12th Edition*, Jilid 1. Sabran, Bob (penterjemah). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Ed 13. Sabran, Bob (penterjemah). Jakarta: Erlangga.
- Kracklauer, A. H., Mills, D. Q., & Seifert, D. (2004). Collaborative customer relationship management: taking CRM to the next level. *Springer Science & Business Media*
- Masa'deh, Ra'ed, Hassan Khalid Hayat, dan Hani Al-Dmour. 2019. The Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty via the Mediating Role of Customer Satisfaction: An Empirical Study on Private Kuwaiti Fitness Gyms. *IBIMA Business Review*, Vol. 2019 (2019), Article ID 815930, 20 pages, ISSEN : 1947-3788.
- Meuthia. 2019. Model Keterkaitan Inovasi Pemasaran, Kinerja Pasar, Dan Kinerja Keuangan Pada Usaha Oleh-Oleh Di Sumatera Barat. *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi* 276 Vol. 3 No. 3, September 2019 (276-286).
- Mulyana, A. dan D. Ayuni. 2016. Hubungan Antara Kualitas Jasa, Citra Destinasi, Kepuasan Pengunjung Dan Niat Mengunjungi Kembali Taman Wisata Air Terjun Di Bogor. *Jurnal Manajemen Indonesia* 16(3): 163-178
- Nawang Sari, A. Y. 2011. *Structural Equation Modeling Pada Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Software Amos*. Skripsi. Jurusan Pendidikan Matematika. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

- Olson, David & Yong Shi. 2008. Pengantar Ilmu Panggilan Data Bisnis. Jakarta: Mc GrawHill.
- Putri, Nilda Tri, Elita Amrina, dan Adlina Safitri Helmi. 2015. Pengaruh Akreditasi Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus: Fakultas Teknik Universitas Andalas). Padang: Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas Andalas.
- Rangkuti, Freddy. 2006. Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratnasari, Dewi dkk. 2021. Pengaruh E-Crm Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari Departement Store Karawang. Forum Ekonomi, 23 (1) 2021, 164-171.
- Rasheed, Firend A. & Masoumeh F. Abadi. 2014. *Impact Of Service Quality, Trust And Perceived Value On Customer Loyalty In Malaysia Services Industries*. International Conference on Accounting Studies 2014, ICAS 2014, 18-19 August 2014, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Rustono. 2010. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.” Jurnal Pengembangan Humaniora, Vol 10, No 3 (Desember), p 153-160.
- Sheth, Jagdish N; Parvatiyar, Atul dan G Shainesh. 2002. Customer Relationship Management: Emerging Concepts, Tools and Application. New Delhi: Tata-McGrawHill.

- Sholihin, Mahfud & Dwi Ratmono. 2013. Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0. Yogyakarta : Andi
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2011 . Service, Quality & Satisfaction. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tunggal, Amin Widjaja. 2008. Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM). Jakarta : Harvindo.
- Waluyo, Mohammad Rahmad. 2018. Analisis Model Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Transportasi Online. Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management. Vol. 13, No. 02, Tahun 2018.
- Yahya, Yohannes. 2008. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol11, Noll, Universitas Budi Luhur.