

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Nur & Kuswati, Rini. 2019. Metode Penelitian Bisnis. (ed. 6). Sukoharjo:FEB UMS, 59-74.
- Bagasworo, W., & Hardiani, V. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management dan Customer Experience Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen di Sisha Cafe Kemang) Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan. ISSN : 2302-4119. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan.*, 2(3), 110–118.
- Carissa, A. O., Fauzi, A., & Kumadji, S. (2014). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Danardatu, A. H. (2003). Pengenalan Customer Relationship Management (CRM). *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 1–5.
- Dewa, B. P., & Setyohadi, D. B. (2017). Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Marketplace Di Indonesia. *Telematika*, 14(01), 33–38.
<https://doi.org/10.31315/telematika.v14i01.1964>
- Dharmmesta, B. S. (1999). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 14(3), 73–88.
- Ibrahim, Y. G., Lopian, S. L. H. . J., & Mandagie, Y. (2017). Analisis Customer Relationship Management Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), 3375–3384.
<https://doi.org/10.35794/emba.v5i3.17514>
- Khedkar, E. B. (2012). Customer Relationship Management on Customer Satisfaction. *International Journal of Scientific Research*, 3(4), 1–3.
<https://doi.org/10.15373/22778179/apr2014/240>
- Laksmiana, I. N. H., Eka, I. G. A., Kusuma, T., & Landra, I. N. (2018). *Penelitian Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Pt . Harmoni Permata Gianyar , Bali*. 9, 20610–20617.
- Lestari, Y. T., & Suwitho. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(1), 17–26.

- Nurullaili, & Wijayanto, A. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 89–97. <https://doi.org/10.14710/jab.v2i1.5357>
- Putra, Y. E., Yunus, M., & Sulaiman. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(2), 70–83.
- Rahayu, E., Kifti, W. M., Informasi, S., & Royal, S. (2018). *Customer Relationship Management (CRM) Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Pt . Cgm Indonesia Kisaran Center)*. 9986(September).
- Setyaleksana, B. Y., Suharyono, & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Customer Relation Ship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 46(1), 45–51.
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Emba*, 1(3), 1271–1283.
- Supar, D. A. W. A., & Suasana, I. G. A. ketut G. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(3), 1564–1591.
- Victor, C., Jorie, R., & Sumarauw, J. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Bank Bca Tbk. Di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 671–683. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i2.8695>
- Yuliana, Y. (2018). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Umn Al Washliyah Medan T.a 2013/2014. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 2(2), 282–289. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v2i2.68>
- Mardalis, Ahmad. 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 9, No. 2, pg. 114.
- Wijayanti, Titik. 2018. *Marketing Plan Dalam Bisnis* (ed. 3). Jakarta : PT Gramedia, 182-186.