

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, rifqi purwo. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 2(1), 110–115.
- Akbar, R., Tabrani, M., & Kusuma, T. M. (2019). The Effect of Customer Relationship Management and Service Quality on Trust and Its Impact on Customer Satisfaction in Aceh Syariah Bank. *International Journal of Social Science and Economic Research*, 4(6), 4487–4500.
- Arfifahani, D. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Concordia Executive Lounge Terminal A Bandara International Adisutjipto Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(3), 42–47.
- Armayanti, A. S. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan di Klinik Kecantikan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Proceeding of Management*, 6(1), 131–138.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Aziz, K. D. M. (2018). *Pengaruh customer relationship*. 11–44.
- Batlajery, S. (2016). Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, 7(2), 135–155. <https://doi.org/10.35724/jies.v7i2.507>
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019a). *kepuasan Konsumen*.
- Damaryanti, Y. (2017). *Sumber: www.statista.com* 1. 1–11.

- Danilo Gomes de Arruda. (2021). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析* Title. 6.
- Dewi, K. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya dan Sidoarjo). *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 9(1), 43. <https://doi.org/10.26740/bisma.v9n1.p43-55>
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Garaika, G., & Feriyan, W. (2019). Promosi Dan Pengaruhnya Terhadap Terhadap Animo Calon Mahasiswa Baru Dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta. *Jurnal AKTUAL*, 16(1), 21. <https://doi.org/10.47232/aktual.v16i1.3>
- Ghozali, I. 2018. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, Dedek Kurniawan; Arif, M. F. M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- H Kara, O. A. M. A. (2017). respon konsumen. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Haris Hermawan, 2015. (2018). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan, Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Roti Ceria Di Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(2), 1–15.
- Hasyim, W. (2020). Kinerja Karyawan: Gaya Kepemimpinan, Pengawasan Dan

- Disiplin Kerja. *IKRA-ITH Ekonomi*, 3(1), 32–40.
- Hidayat, R. (2017). Electronic Customer Relationship Management (E-Crm) Berbasis Desktop Dan Website Pada PT.Zima Translogistic. *Techno Nusa Mandiri*, 9(1), 29–36.
- Iii, B. A. B., & Penelitian, M. (2020). *Sedangkan Komitmen Organisasional Variabel Mediasi Dan*. 41–52.
- Isiyowati, E., Widarko, A., & Khalikussabir. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pelanggan Rei Adventure Store Dinoyo). *Jurnal Riset Manajemen*, 1–16.
- Jhuji, E. a. (2020). Pengertian, Ruang Lingkup Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan Islam. *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, 1(2), 113.
- Khafidin. (2020). Konsep perilaku konsumen beserta implikasinya terhadap keputusan pembelian. *Journal Derivatif*, 10(1), 1–15.
- Kristian, R. D., & Sugiharto, D. S. (2018). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Fiber Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 1–7.
- Lucyani, D. fryda. (2017). Bab I Pendahuluan. *Journal Information*, 10(3), 1–16.
- Nikmatus Sholiha, E. U., & Salamah, M. (2015). Structural Equation Modeling-Partial Least Square untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013). *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 4(2), 169–174.
- Nursalam, & Fallis, A. . (2021). Teknik Analisis Data PLS. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Oktaviana, Y. (2020). *Analisis Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Tiket Pesawat Di Agent Travel Pt . Chandra Buana Utama Kalimantan Kabupaten Kapuas*. 1–6.
- Pibandari, Y. T. (2018). *Analisis Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bpr Artha Huda Abadi Margoyoso Pati*. 11–52.
- Prestasyawati, R. M., Ferichani, M., & Setyowati, N. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen di Cold n ' Brew (The Influence of Customer Relationship Management Towards Customer Loyalty in Cold n ' Brew). *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 8(2), 125–131.
- Pt, K., Bca, B., Di, T. B. K., Bank, P. T., Tbk, B. C. A., Manado, I. N., Victor, C., Jorie, R. J., & Sumarauw, J. S. B. (2017). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS*. 3(2), 671–683.
- Qomariah. (2016). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 244–259. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1792>
- Rafidah, S., Al-Kathiri, F., & MUHAMMAD YOGI. (2020). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *English Language Teaching*, 39(1), 1–24.
- Rais, M., Nohonh, M., & Munir, A. R. (2022). The Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Customer Loyalty Through Postpaid Customer Satisfaction Pt. Telkomsel Indonesia. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship (HJABE)*, 5(1), 1–11.

- Rambe, K. N. (2018). *Program Studi Agribisnis*. 1–81.
- RI, M. K. (2019). No TitleEAENH. *Ayan*, 8(5), 55.
- Ristyanadi, B., & Dwi Jayanti, Y. R. (2018). PENGARUH CITRA MERK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Kasus Perilaku Konsumen Toko Roti Lyly Bakery). *Jurnal Manajemen*, 3(2), 690. <https://doi.org/10.30736/jpim.v3i2.184>
- Rizal, R., Romidon, H., & Handika, I. (2017). Analisis Bauran Pemasaran terhadap Omzet Penjualan pada PT. Gaudi Dwi Laras Cabang Palembang. *Jurnal Adminika*, 3(2), 78–94.
- Sapti, M. (2019). Kemampuan Koneksi Matematis. *Kemampuan Koneksi Matematis (Tinjauan Terhadap Pendekatan Pembelajaran Savi)*, 53(9), 1689–1699.
- Saputro, G. B., & Siagian, H. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Intervening Motivasi Kerja Di Head Office PT. Marifood. *Agora*, 5(3), 1–8.
- Setiawan, D., & Setiawan, L. (2021). The Influence Of Customer Relationship Management And Service Quality On Company Image And Customer Loyalty In PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional TBK Banjarmasin Branch Office. *International Journal of Economics, Business, and Accounting Research*, 5(1), 260–272.
- Setyaleksana, B., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 46(1), 45–51.
- Setyowati, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek

Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 102–112. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.

Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27–35. <https://doi.org/10.33557/jibm.v3i1.826>

Tarumingkeng, P. J. (2019). *Analisis Pengaruh Persepsi (Tarumingkeng) 433. 433–454.*

Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pdam Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi*, 1–16.

Widjoyo, I. O., Rumambi, L. J., & Kunto, Y. S. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–12.

Yulia, L., & Setianingsih, W. (2020). Studi Manajemen Marketing Berbasis Online (Penelitian Pada Umkm Produksi Mebel Di Babakan Muncang Tamansari Kota Tasikmalaya). *Jurnal Maneksi*, 9(1), 346–354.

Yuliati, Y., Hurriyati, R., & Adieb Sultan, M. (2021). ANALYSIS OF E-CRM, E-MARKETING ON CUSTOMER LOYALTY WITH INTERVENING VARIABLES OF CUSTOMER SATISFACTION AT PT. INDOFOOD CBP SUKSES MAKMUR Tbk. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 2(6), 1059–1067. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v2i6.997>

LAMPIRAN