

## Daftar Pustaka

- Aditya Eka Wibowo. (2019). *Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada smartphone xiaomi di kota magelang.*
- Afifah, siti nur. (2019). Siti Nur Afizah. *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING (CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Yang Memiliki Kartu VIP Chandra Super Store Di Bandar Lampung).*
- Area, U. M. (2019). *SEBAGAI VARIABEL INTERVENING ( Studi Kasus Pada Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan Sunggal ) SKRIPSI OLEH : OSSY OLICIA SARI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN.*
- Asrika, S. (2019). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di Hotel Islami Aceh House. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Hotel Islami Aceh House.*
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). *ANALISIS KUALITAS PRODUK , KUALITAS LAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA MAKASSAR. 6(1), 11–21.*
- Damayanti, A. (2016). *PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP*

*KEPUASAN KONSUMEN MIE SETAN CABANG DUKUH KUPANG  
SURABAYA.*

Ediwan, Y. (2019). *Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.*

Farida. (2019). BAURAN PEMASARAN TERHADAP. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Vol. 4, No.2, Juni 2019: 295 - 306 P-ISSN 2527-7502 E-ISSN 2581-2165 ANALISIS, 4(2), 295-306.*

Jannah, R. K. (2019). PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MEMPERTAHANKAN LOYALITAS JAMAAH UMRAH DI INTANAYA TOUR AND TRAVEL. *PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MEMPERTAHANKAN LOYALITAS JAMAAH UMRAH DI INTANAYA TOUR AND TRAVEL.*

Manajemen, J. (2017). *Customer relationship management. 8(2), 70-83.*

Maulana, H. (2017). Pengaruh customer relationship management (crm), kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm), Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.*

Nanda, D., Siregar, P., Cahyani, W., & Chaniago, A. U. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management ( Crm ) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card ( I-Card ) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelan. *Pengaruh*

*Customer Relationship Management ( Crm ) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card ( I-Card ) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelan, 19(1).*

Nelson Sani, A. E. B. M. A. (2019). KHAS KAMANASA MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KAMPUNG TENUN. *IMPLEMENTASI PLIKASI PEMASARAN KAIN TENUN IKAT KHAS KAMANASA MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KAMPUNG TENUN KAMANASA BERBASIS WEB*, 2, 185–193.

Noviantika, I. K. A. K., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI BPR SYARIAH DANA AMANAH SURAKARTA.*

Nurhalimah, S., Hasiholan, L. B., & Harini, D. C. (n.d.). ( Studi pada Bengkel Garasi di Ungaran ). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Bengkel Garasi Di Ungaran) Siti*, 1–15.

Octavia, A. S. (2019). *JUMBO ( Jurnal Manajemen , Bisnis , dan Organisasi )*. 3(1), 1–10.

Pradana, F. (2018). *MANAJEMEN KUALITAS INTERVENING NASABAH PT FAC SEKURITAS INDONESIA DI YOGYAKARTA*. 9(2), 193–212.

<https://doi.org/10.18196/mb.9262>

Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., Ekonomi, F., Galuh, U., & Ciamis, B. (2019).

*Customer relationship managemet dan. 1, 102–115.*

rezitha ayuningtyas. (2019). *ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP*

*MANAGEMENT, CITRA MEREK, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN*

*TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LARISSA AESTHETIC*

*CENTER DI SURAKARTA.*

Subiantoro, S. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP*

*LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI*

*VARIABEL PEMODERASI (STUDI KASUS PADA KONSUMEN GOJEK DI*

*KOTA BANJARMASIN). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP*

*LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI*

*VARIABEL PEMODERASI (STUDI KASUS PADA KONSUMEN GOJEK DI*

*KOTA BANJARMASIN), 4 no. 1, 27–39. <https://doi.org/10.31602/atd.v4i1.2435>*

Sulaksana, W. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA*

*KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL GLOBAL MOTOR CENTER*

*YOGYAKARTA SKRIPSI. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA*

*KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL GLOBAL MOTOR CENTER*

*YOGYAKARTA SKRIPSI.*

Sumertana, I. W. (2016). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP*

*LOYALITAS VARIABEL INTERVENING PADA WATER PARK SERIRIT*

*SINGARAJA. (1).*

titin suhartini. (2019). *Jurnal ilmiah. PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA*

*DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI KLINIK KOTA TASIKMALAYA, 07(April), 46–54.*

Tyas, B., Wardiyanti, S., Haribowo, P., Bisnis, J. A., & Semarang, P. N. (2019).

*PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP.*

*5(1), 17–26.*

Widodo, mohamad noviar. (2020). PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA

TERHADAP LOYA LITAS NASABAH PADA BNI SYARI “ AH CABANG

FATMAWATI FAKULTAS AGAMA ISLAM 1441 H / 2020 M. *PENGARUH*

*BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP LOYA LITAS NASABAH PADA BNI*

*SYARI “ AH CABANG FATMAWATI FAKULTAS AGAMA ISLAM 1441 H /*

*2020 M.*

Yulianti, L., Sjahruddin, H., & Tahir, B. (2015). *Implementasi Customer Relationship*

*Management ( CRM ) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna*

*Smartphone Android Merek Samsung. 3(3), 1–15.*

Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP*

*MANAGEMENT ( CRM ) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN*

*LOYALITAS PELANGGAN ( Survey pada Pelanggan PT . Gemilang Libra*

*Logistics , Kota Surabaya ). 23(2), 1–8.*