

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2016. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Alfabeta: Bandung
- Bambang, B., & Wahyudi, T. A. (2019). **Analisis Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan**. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(1), 61–70.
- Barnes, James. 2016. *Secrets Of Customer Relationship Marketing*. Andi : Jakarta
- Chameliya, Eva. (2019). **Hubungan Customer Relationship Marketing Dengan Customer Relationship Marketing (CRM) Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Crm) Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Dolopo**. *Journal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 53(9), 1689–1699.
- Chandra, Gregorius. 2001. **Strategi Program Pemasaran**. Yogyakarta: Andi.
- Griffin, Jill. 2005. **Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Harrison, Jean., Et Al. 2004. **Customer Relationship Building On The Internet In B2b Marketing**. Dalam *Journal Of Marketing*. Clear-Lake: University Of Houston.
- Karim, D., Sepang, J. L., Soepeno, D., & Sepang, J. L. (2020). **Pengaruh Relationship Marketing Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Kopi Billy Kawasan Megamas**. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1).
- Kartika, C., Fauzi Hidayat, & Efina Krinala. (2019). **Pengaruh Relationship Marketing, Komunikasi Pemasaran Dan Citra Perusahaan Terhadap Niat**

Perilaku Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Vasa Hotel Surabaya Chandra. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 6(2), 2355–7435.

- Kasmir. 2004. **Pemasaran Bank**. Jakarta: Prenada Media.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2003. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip & Armstrong. 2001. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, B. A. (2019). **Pengaruh Social Media Promotion, Relationship Marketing Dan Karakteristik Syariah Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening**. *Society*, 2(1), 1–6.
- Kusumawandari, Mentari. 2016. **Program Customer Relationship Management Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Tamu Bisnis Di Hotel Bentani Cirebon**. Skripsi. Bandung. Fpips Universitas Pendidikan Indonesia.
- Laksana, Fajar. 2008. **Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mowen Jhon C. And Michael Minor. 2002. **Perilaku Konsumen**. Jakarta: Erlangga.
- Novita, K., Dewi, M., Jayawarsa, A. A. K., & Sri, A. A. (2019). **Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt . Bpr Sari Jaya Sedana Di**. 2(1).
- Putriana. (2019). **Analisis Customer Relationship Marketing Pada Perusahaan Asuransi (Studi Perbandingan Antara Perusahaan Asuransi Syariah Dan Non Syariah Di Kota Pekanbaru)**. 1, 104–113.
- Rizaldi, M. L., & Hardini, R. (2018). **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan**

- Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur.** *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(2), 77–94.
- Subagja, I. K., & Susanto, P. H. (2019). **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza.** *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 69–84. <https://doi.org/10.35137/Jmbk.V7i1.249>
- Sudjana. 2005. **Metode Statistika.** Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2007. **Statistika Untuk Penelitian. Bandung.** Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2010. **Prosedur Penelitian.** Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo, A., & Gumilar, A. (2019). **Studi Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang.** *Jmb : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(2), 137–144.
- Tjiptono, Fandi,. Dan Diana Anastasia. 2000. **Total Quality Management.** Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Triyana Putri. (2017). **Pengaruh Relationship Marketing Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Hotel Sapadia Kecamatan Pasir Pengaraian).** *Jom Fisip*, 4(2), 5.
- Umar, Husein. 2003. **Metode Riset Bisnis.** Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Utami, Christina.2006. **Manajemen Ritel Strategi Dan Implementasi Ritel Modern.** Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Zuhri, A. (2019). *Analisis Pengaruh Citra Bank, Penanganan Komplain Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.*