

DAFTAR PUSTAKA

- Anon. 2019. "No Title." 5(02):12–20.
- Anshari, Rahman. 2019. "Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Industri Perbankan Indonesia The Effect of Customer Relationship Management (Crm) on Firm Performance on Indonesian Banking Industry." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indoensia* 16(1):122–27.
- Arif, Donny, Fakultas Ekonomi, Universitas Maarif, and Hasyim Latif. 2018. "PELANGGAN." 2(1).
- Arif, Rahman. 2019. "AT – TADBIR JURNAL ILMIAH MANAJEMEN Homepage: Ojs.Uniska.Ac.Id/Attadbir." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 3:58–68. doi: 10.31602/atd.v4i1.2623.
- Asraini, Dini. 2019. "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PT ." *Jurnal Majemen Dan Bisnis* 2(1):1–23.
- Astra, Mempertahankan. 2019. "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN ASTRA MOTOR." 2:41–46.
- Chaniago, Aspizain. 2018. "Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." (1988):1–15.
- Daid, Firmansyah, and Prihandono Dorojatun. 2018. "Management Analysis Journal." *Management Analysis Journal* 7(1):9.
- Dewi, Purnamawati, and Hurriyati Ratih. 2018. "No Title." *Journal of Economic, Business and Accounting* 1:1–7.
- Dodi, sirait putra. 2018. "No Title." *Jurnal Digest Marketing* 3(1):79–85.

- Ekawati, Ratna, and Winda Winarti. 2018. "NILAI PELANGGAN." *Jurnal INTEKNA* 18(2):92–99.
- Fahmi, Muhammad, and Muhammad Andi Prayogi. 2018. "Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah." 2:121–30. doi: 10.5281/zenodo.1477534.
- Guntur, budiyanto arief, and Surya Djasuro. 2017. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI Pendahuluan." *Journal of Management*.
- Gustiani, Dea, Dwi Putri, and Suryono Budi Santoso. 2018. "(Studi Pada PT . Pos Indonesia (Persero))." *Journal of Management* 7:1–13.
- Harjati, Lily, and VEnesia Yurike. 2017. "MASKAPAI PENERBANGAN TIGER AIR MANDALA." *E-Journal WIDYA Ekonomika* 1.
- Hartanto, Anthony, and Fransisca Andreani. 2019. "PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI DE MANDAILING CAFE SURABAYA." *AGORA* 7(1).
- Haryani, Dwi Septi. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan Pada Bank Riau Kepri Syariah Tanjungpinang." *Jurnal Benefita* 4(2):243–55.
- Haryanti, Linda Nur Susila dan Setyani Sri. 2019. "Membangun Customer Relationship Management Pada Konsumen Sepeda Motor Honda (Studi Pada Konsumen SkuterMatic, Honda Di Sukoharjo)." *Jurnal Majemen, Bisnis Dan Pendidikan* 6(1):1–11.
- Hidayat, Rachmad, Jurusan Teknik Industri, and Universitas Trunojoyo Madura. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri." *Jurnal*

Manajemen Dan Kewirausahaan 11(1):59–72. doi: 10.9744/jmk.11.1.pp.59-72.

Hymy, Brilliance, Sherly Tanoto, S. Psi, M. Com Extn, Jurusan Manajemen Bisnis, and Universitas Kristen Petra. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel.” 7(1).

Imam, Fatoni, and Sockarini Nyoman. 2019. “PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM), CUSTOMER VALUE SERTA KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KEPUASAN NASABAH.” *Journal of Economic, Business and Accounting* 2:281–91.

Kartika, Imasari, and nursalin kurniawati Kezia. 2017. “Customer Relationship Management.” *Management and Business Review* 10(3):183–92.

Luna, Dominica, and Regina Dewi Hanifah. 2020. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Capsule Hotel Old Batavia, Jakarta Pusat.” 3(2).

Muhammad, aulia raziq, and Hafasnuddin. 2021. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 6(1):108–21.

Nanda, Dinanti, Pertiwi Siregar, Winda Cahyani, and Ari Usman Chaniago. 2020. “Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card (I-Card) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelan.” 19(1).

Novi, Hairiah, Saroh Siti, and hardati niken Ratna. 2020. “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah.” *Jiagabi* 9(2):330–37.

Oktaria, Dian. 2018. “Bidang Manajemen.” *Jurnal Ilmiah Magister Management* 1–21.

- Putra, Ramdani Bayu, Fitri Yeni, Hasmaynelis Fitri, Yagus Valentino Harefa, Neni Sri Wayuni, Agung Ramdhanu, Hadi Syahputra, Relationship Marketing, Kepuasan Pelanggan, and Citra Merek. 2019. "Dampak Nilai Pelanggan Dan Relationship Marketing Dalam Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Citra Merek Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* 1(2):120–29.
- Putu, Ni, and Nita Santari. 2021. "Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah LPD Desa Adat Anggunan Di Badung." 1(1):381–93.
- Rahayu, Elly, Wan Mariatul Kifti, Sistem Informasi, and Stmik Royal. 2018. "CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN PT . CGM INDONESIA KISARAN CENTER)." 9986(September).
- Rahmawati, Nurinda, Asep M. Ramdan, and Acep Samsudin. 2019. "ANALISIS NILAI PELANGGAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN WISATA KULINER SELAMAT TOSERBA SUKABUMI." *Journal of Management Adn Bussines (JOMB)* 1:109–19.
- Rahmawati, Yani Oktianur, Aini Kusniawati, Fakultas Ekonomi, Universitas Galuh, and Bahana Ciamis. 2019. "Customer Reationship Managemet Dan." 1:102–15.
- Ramadhan, m afif fathi. 2019. "Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi Transportasi Online GOJEK Di Kota Malang M. Afif Fathi Ramadhan." *Jurnal Ilmu Manajemen* 4(September):153–69.
- Rasyid, Harun Al. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas." *Jurnal Ecodemica* 1(2).

- Ratnasari, Siti. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Kepercayaan Pelanggan Pt. Mitra Intertrans Forwarding Cabang Palu." *Katalogis* 3(1):116–20.
- Retno, Noyanti. 2019. "PENGARUH PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN PENERIMAAN NILAI PELANGGAN PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI ASSALAAM SYARIAH HOTEL SOLO Retno Novyanti Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Email : Novyanti."
- Rita, Zahara. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening." *Journal of Economic, Business and Accounting* 3:31–38.
- Saputri, Ade, Syarifah Hidayah, Zainal Abidin, Universitas Mulawarman, and Samarinda Indonesia. 2020. "Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Media Advertising Di Samarinda (Effect of CRM and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Advertising Media in Samarinda)." *VII(2):114–19.*
- Sari, Wulan. 2017. "PENGARUH CUUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 CABANG PEKANBARU." *JOM FISIP* 4(1).
- Setyaleksana, B., S. Suharyono, and E. Yulianto. 2017. "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei Pada Pelanggan GraPARI Telkomsel Di Kota Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya* 46(1):45–51.
- Sudarnice. 2020. "KOLAKA EFFECT OF SERVICE QUALITY AND

CUSTOMER SATISFACTION LEVEL OF CUSTOMER LOYALTY IN ALFAMIDI KOLAKA MINIMARKETS Sudarnice PENDAHULUAN Dewasa Ini , Persaingan Yang Ketat Dalam Bisnis Ritel Tidak Terlepas Semakin Menjamurnya Pusat-Pusat Perbelanjaan Bai.” 9(2):280–93.

Suhendra, Garit, and Edy Yulianto. 2017. “KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR.” *Jurnal Administrasi Bisnis* 51(2):58–67.

Usvela, Efit, Nurul Qomariah, and Yohanes Gunawan Wibowo. 2019. “Pengaruh Brand Image , Kepercayaan , Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indoensia* 5(2):300–312.

Utami, Meliana, and Tati Handayani. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pendahuluan.” 170–78.

Woen, Nathaza Gayatry. 2021. “Pengaruh Kualitas Layanan , Kualitas Produk , Promosi , Dan Harga Normal Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen.” *Jurnal Maksipreneur* 10(2):146–63.

Yekti, kanthi asmoro, Suharyono, and Kumadji Srikandi. n.d. “1) 2) 3) 123).”

Zakin, yasmin fahmi. 2018. “PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT , KUALITAS PELAYANAN TERDAHAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK Yasmin Fahmi Zakin Hening Widi Oetomo SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 7(3):1–16.

Zulkarnain, Rizal, and Agus David Ramdansyah. 2020. “Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Banten Jaya-Kota Serang.”