

DAFTAR PUSTAKA

- Bergeron, Bryan. 2002. *Essential of CRM; A Guide to Customer Relationship Management*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Boavida, Artur Avila de Jesus. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah *Banco Nacional Comercio Timor Leste*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6.11. ISSN: 2337-3067.
- Cannon, Perreault & McCarthy. 2008. *Pemasaran Dasar: Pendekatan manajerial Global*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dewi, Shinthya Anisa & Rulirianto. 2017. Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Buana Langgeng Jaya Tulungagung. Politeknik Negeri Malang. E-ISSN: 2407-5523.
- Fandy Tjiptono, et. Al., *Pemasaran Stratejik* (Yogyakarta: Andi, 2008), h.37.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta : Universitas Diponegoro.
- Griffin, J., 2002. *Customer Loyalty: How To Earn It, How To Keep It*, Lexington Books an Imprint of The Free Press, New York.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Menambahkan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hanggraeni, Dewi. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, h.90.
- Hiyatul, Azizah. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah", *Management Analysis Journal*, Universitas Negeri Semarang. 2012.

- Kalalo, Rinny E. 2013. Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado. Universitas Sam Ratulangi. 1 - 9.
- Kartika Imasari dan Kezia Kurniati Nursalin. “Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk”, Jurnal Fokus Ekonomi (FE), Vol. 10, No. 3, Universitas Kristen Maranatha. 2011.
- Karundeng, Feibe Permatasari. 2013. Kualitas Pelayan dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado. Universitas Sam Ratulangi. ISSN: 2303-1174.
- Kotler, Philip. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran Jilid I Edisi 9*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2004. *Principles of Marketing*, Tenth Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi 12*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lesmana, Rosa & Yustriani. 2017. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT. Garuda Indonesia Tbk. (Persero). Universitas Pamulang. 1-13. ISSN: 2598-9545.
- Lovelock & Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks. Nelson Tampubolon, dkk. 2015. *Bijak Ber-Ebanking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- Nelly Novia, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri. JIMEK-Volume 2 Nomor 1. E-ISSN: 2621-2374.
- Ovi Dyantina, dkk. 2012. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko Yen-Yen). Universitas Sriwijaya. 1 - 14.

- Pangandaheng, Fony. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Hadji.kalla Palu. Universitas Tadulako. 1 - 17.
- Rachmawati, Agitia. 2016. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), E-Banking Service Quality dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi kasus pada Bank Muamalat). Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Ramenusa, Oktaviani. 2013. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. DGS Manado. Universitas Sam Ratulangi. 1- 10.
- Rofifah, Nabilah & Mohammad Maskan. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen/Pasien di Rumah Sakit Islam Gondanglegi. Politeknik Negeri Malang. 1 - 6.
- Rosmayani. 2016. *Customer Relationship Management*. Jurnal Valuta Vol 2 No. 1, 83-98.
- Saktiani, Garnis Anggi. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Word Of Mouth. Universitas Brawijaya. 1 - 12.
- Salami, Mojtaba p. 2009. *Impact of Customer Relationship Management (CRM)*. *International Journal of Organizational Inovation*. Vol. 2 (1), p225-p251.
- Setyalaksana, Bony Yosua dkk, 2017. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (survei di pelanggan Grapari Telkomsel di Kota Malang). Universitas Brawijaya. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 46. No. 1.
- Sinaga, Sabam. 2006. "Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Konsumen". Bandung.

- Sirait, Dodi Putra. 2018. Peengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan (*The Effect of Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction*). Jurnal *Digest Marketing* Vol. 3 No. 1, januari - Juli 2018.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Afabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. SPSS Untuk Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Tumpal P, Hendro. “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen”, *Management Analysis Journal*, Universitas Negeri Semarang. 2012.
- Valerie A. Zeithaml, Marry Jo Bitner, & Dwayne D. Gremler, *Service Marketing (4 ed.)*, America New York 10020: McGraw – Hill, 2006
- Victor dkk (2015). Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan serta dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol. 3, 671-683.
- Wungow, Richie. 2013. Kualitas Layanan, Nilai, Citra dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand Manado. Universitas Sam Ratulangi, 1 - 9.