

DAFTAR REFERENSI

- Farida, Titin. 2016. "Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Investor Pt Danareksa Medan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 17(01):101–23.
- Rahmawati, Yani Oktianur, Aini Kusniawati, and Iwan Setiawan. 2019. "Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen SEPEDA MOTOR YAMAHA (Studi Pada Konsumen Bahana Ciamis) Yani." 1:102–15.
- Febrianingtyas, et al. 2014. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang)." Vol. 9. No:1-10.
- Handa Gustiawan. 2019. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Zoya Cabang Medan Dengan Brand Image Sebagai Variabel Moderating Tesis." *Ayan* 8(5):55.
- Handayani, Ellena Nurfazria, and Edwin Yudha Pratama. 2019. "Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 6(3). doi: 10.35137/jmbk.v6i3.235.
- Hapsari, Asri, Latar Belakang, and Kajian Empiris. 2017. "PELANGGAN DI KLINIK KECANTIKAN NAVAGREEN." 61–65.
- Hasan, Nur. 2020. "Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Bioskop CGV Cinemas Di Mall Social Market Kota Palembang)." 77.
- Iriqat, Raed A. M., and Mohannad A. M. Abu Daqar. 2017. "The Impact of Customer Relationship Management on Long-Term Customers' Loyalty in the Palestinian Banking Industry." *International Business Research* 10(11):139. doi: 10.5539/ibr.v10n11p139.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2014. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Management 15th Edition*. 15e ed. United State of America: Pearson Education Limited.
- kotler dan Amstrong. 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall Twelfth Edition*. Pearson Ed. England.
- kotler dan keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. 13 jilid 1. jakarta: Erlangga.
- kotler, philip dan kotler. 2012. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. jakarta: erlangga.
- kumar dan reinartz. 2012. *The Customer Relationship Management*. strategi t. london: spinger.
- Leawaty, and Wahyu Sulistiadi. 2018. "Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dengan Loyalitas Pelanggan : Systematic Review." *Jurnal Administrasi Rumah Sakit* 5:16–24.
- Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen dan Mussry. 2016. *Pemasaran Jasa*. edited by Erlangga. jakarta.
- Money, Love O. F., Pertimbangan Etis, Pengambilan Keputusan, Etis Terhadap, Akuntansi Dengan, and Variabel Moderasi. 2013. "ANALISIS PENGARUH FAKTOR TEKNOLOGI, KUALITAS LAYANAN, DAN FOKUS PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Di Semarang)."
- priansa. 2016. *Menurut Stanton Dalam Priansa (2016:3) Menyatakan Bahwa*

Pemasaran Adalah Suatu System Total Dari Kegiatan Bisnis Yang Dirancang Untuk ISSN : 2442-5826 *e-Proceeding of Applied Science : Vol.5, No.2 Agustus 2019 / Page 794 3 Merencanakan, Menentukan Harga.* cv alfabeta.

- Priansa, J. D. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pusaka Setia.
- Pt, O. F., and Raharja Duta. 2020. "March 2020 Revised: 25." 1(4):437–47. doi: 10.31933/DIJEMSS.
- Purba, Rosma Indriana, Ratna Setyowati Putri, and Donna Imelda. 2019. "THE INFLUENCE OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, CUSTOMER SATISFACTION QUALITY OF SERVICE AND CUSTOMER LOYALTY (Empirical Study On Corporate Travel Organizers Umrah and Hajj PT. Travel Albadriyah)." *Dijms* 1(2):114–25. doi: 10.31933/DIJMS.
- putra, ade letrio dan sulityawati, eka. 2018. "PEOPLE DAN PROCESS TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG MENGWI, BADUNG, BALI." 1–18.
- Putra dan Sulistyawati. 2016. "Pengaruh Orang (People) , Bukti Fisik (Physical Evidence) , Dan Proses (Process) Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah BPRS Suriyah KC Semarang." *Manajemen* 3:1–137.
- Putria, narti eka. 2018. "Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln Batam." *Cbis* 1:77–96.
- Rahmawati, Yani Oktianur, Aini Kusniawati, and Iwan Setiawan. 2019. "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SEPEDA MOTOR YAMAHA (Studi Pada Konsumen Bahana Ciamis) Yani." 1:102–15.
- Sari, Nelli Purnama, Heny K. Daryanto, and Imam Teguh Saptono. 2018. "Influence Customer Relationship Management to Satisfaction and Loyalty Customer BNI." *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen (JABM)* 4(1):129–38.
- sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Jakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Edited by Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2016. *Service, Quality Dan Satisfaction*. 4th ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS Dan Smart PLS*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Yulinda, Ade Tiara. 2017. "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDOSAT BENGKULU." *Ekombis Review: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* vol 5 No 2.
- Zainul, Zaida Rizqi, Ayumiati Ayumiati, and Yunda Zakia. 2020. "Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh." *BISNIS* :

Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam 8(1):83–96. doi:
10.21043/bisnis.v8i1.7157.

- Abdillah, Willy dan Hartono, Jogiyanto. 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Basuki, Kustiadi. 2019. “PENGARUH ORANG, BUKTI FISIK, DAN PROSES TERHADAPKEPUASAN KONSUMEN HYPERMART MANADO TOWN SQUARE.” *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta* 53(9):1689–99.
- Erica, Denny, and Harun Al Rasyid. 2018. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta.” *Jurnal Ecodemica* 19 No. 2(2):168–76.
- Farida, Titin. 2016. “Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Investor Pt Danareksa Medan.” *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 17(01):101–23.