

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnin, R. J., Lubis, N., & Widayanto, &. (n.d.). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT. NASMOCO PEMUDA SEMARANG*. [www.autos.jdpower.com](http://www.autos.jdpower.com)
- Ali Tsabit Zuhri, M. (2018). Management Analysis Journal THE INFLUENCE OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH SATISFACTION. *Management Analysis Journal*, 7(3). <http://maj.unnes.ac.id>
- Ardiani, E., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2017). Management Analysis Journal MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN. In *Management Analysis Journal* (Vol. 6, Issue 3). <http://maj.unnes.ac.id>
- Astuti, R., & Muhammadiyah Sumatera Utara, U. (n.d.). *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Strategi Pemasaran Terhadap Keunggulan Bersaing Pada PT Ditrindo Bintang Agung Medan Riko Saputra*.
- Ayuningtyas, R. (2019). *ANALISIS PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, CITRA MEREK, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LARISSA AESTHETIC CENTER DI SURAKARTA*.
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS*, 6(1), 11–21. <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i1.155>
- Damayanti, A. Y. R. (n.d.). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*. [www.nasmoco.co.id](http://www.nasmoco.co.id)
- Elrado, M., Srikandi, H., & Yulianto, K. E. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol* (Vol. 15, Issue 2).
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (n.d.). *PEMASARAN JASA*
- Fatimah, I. D. (2020). *PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PENJUALAN BIBIT KELAPA SAWIT BERBASIS WEB PADA PT. ASD BAKRIE OIL PALM SEED INDONESIA*.
- Fitria, U., & Fakaubun, K. (n.d.). *PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG SEPATU ADIDAS DI MALANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Toko Sport Station Dinoyo, Malang)*.
- Ginting, Y. M., Desmawanto Nainggolan, R., & Wijaya, E. (2021). *ANALYSIS OF THE EFFECT OF RELATIONSHIP MARKETING, HOTEL ATMOSPHERE, AND CORPORATE IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY AT FURAYA PEKANBARU HOTEL* (Vol. 9, Issue 3). <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>

- Hassan, R. S., Nawaz, A., Lashari, M. N., & Zafar, F. (2015). Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 563–567. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00513-4](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00513-4)
- Juliana, R. (n.d.). *PENGARUH LOYALTY PROGRAM DALAM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR (STUDI LOYALTY PROGRAM “MATAHARI REWARDS OVO” PADA KONSUMEN MATAHARI DEPARTMENT STORE DI PEKANBARU)*.
- Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION IN BENDITO KAWASAN MEGAMAS MANADO. *Pengaruh Kualitas..... 3723 Jurnal EMBA*, 6(4), 3723–3732.
- Kurniawati, D., & Kusumawati, S. A. (2014). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol* (Vol. 14, Issue 2).
- Lestari, P., Wartini, S., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2015). Management Analysis Journal TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN MELALUI KEPERCAYAAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. In *Management Analysis Journal* (Vol. 4, Issue 1). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Marlius, D., Keuangan, A., & Padang, P. (2017). LOYALITAS NASABAH BANK NAGARI SYARIAH CABANG BUKITTINGGI DILIHAT DARI KUALITAS PELAYANAN. In *Jurnal Pundi* (Vol. 01, Issue 03).
- Nasution, N. S. P. (2018). *ANALISIS FAKTOR KONFIRMATORI UNTUK MENGETAHUI INDIKATOR KEPUASAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTASARI KOTA BINJAI*.
- Nugroho, J. P. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENINGKATKAN WORD OF MOUTH PADA PRODUK AUTANSKRIPSI. *Universitas Diponegoro*.
- Padyawati Kusuma Shandra, M., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. (2016). KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN. *36 Management Analysis Journal*, 5(1). <http://maj.unnes.ac.id>
- Rachmawati, A., & Oka Widana, G. (2019). PENGARUH CONSUMER KNOWLEDGE, BRAND IMAGE, RELIGIUSITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH PADA BANK SYARIAH. In *Jurnal Liquidity* (Vol. 8, Issue 2).
- Rahma, E. S. (2007). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI DAN DAMPAKNYA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN*.
- Reider, B. (2018). High Hopes for Hips. In *American Journal of Sports Medicine* (Vol. 46, Issue 11, pp. 2575–2577). SAGE Publications Inc. <https://doi.org/10.1177/0363546518794917>
- 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, 77–94.
- Rizqi Arfianti, S., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. (2014). Management Analysis Journal PENGARUH CITRA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH. In *Management Analysis Journal* (Vol. 3, Issue 2). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Robertson, P., Adamson, J., & Bigdeli, R. A. (2017). *The Asian EFL Journal Professional Teaching Articles*. <http://www.asian-efl-journal.com>
- Sari, N. P., Daryanto, H. K., & Saptono, I. T. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank BNI. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 129–138. <https://doi.org/10.17358/jabm.4.1.129>
- Sirait, D. P. (2018). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ( The Effect of Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction). In *Jurnal Digest Marketing* (Vol. 3, Issue 1).
- Suartiana, I. W., Sadiartha, A. A. N., & Ady, N. N. R. D. (n.d.). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Pada BUMDes se-Kecamatan Penebel, Tabanan). *Agustus*, 2020(2), 88–99. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v2i2>
- Wahyu Yanuarti, D. (2019). Management Analysis Journal MEDIATING ROLE OF COMPETITIVE STRATEGY AND MARKETING CAPABILITY ON THE RELATIONSHIP BETWEEN ENTREPRENEURIAL ORIENTATION AND MARKET PERFORMANCE. *Management Analysis Journal*, 8(2). <http://maj.unnes.ac.id>
- Wahyuningrum, D. P. (2012). PENGARUH SIKAP KONSUMEN PADA KOMPONEN EMOTIONAL BRANDING STARBUCKS COFFEE TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (Studi Eksplanatif Kuantitatif Pengaruh Sikap Konsumen pada Komponen Emotional Branding terhadap Loyalitas Konsumen Starbucks Coffee Plaza Ambarrukmo Yogyakarta ).
- Warsela, M., Wahyudi, A. D., & Sulistiyawati, A. (2021). PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK Mendukung Marketing Credit Executive (STUDI KASUS: PT FIF GROUP). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(2), 78. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Wijanarko, B., & Fachrodji, A. (2020). The Analysis towards the Influence of Motivation, Brand Image, Price, and Groups Reference on Purchasing Decisions of Original Perfume Products (Study Case of Meruya Campus Undergraduate Students, Mercu Buana University). In *International Journal of Innovative Science and Research Technology* (Vol. 5, Issue 1). [www.ijisrt.com932](http://www.ijisrt.com932)
- Wulandari, A., Manajemen, J., Ekonomi, F., Negeri Semarang, U., & Juni, D. (2012). Management Analysis Journal. In *MAJ* (Vol. 1, Issue 2). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>