

DAFTAR PUSTAKA

- Bill Canton. 2016. *Feature-Based Recommendation for One-To-One Marketing. Expert system with application* 24: 493-508
- Budi,dkk. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Moga Djaja Di Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. Vol 3 No 8
- Bony,*et.al.* 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang)*. Jurnal Hospitality dan Manajemen Data Vol.2 No.2, 218-230
- Destri. Viany. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Btn Batara Ib Pada Bank Tabungan Negara Syariah Surakarta*. Jurnal Fokus Ekonomi, Vol. 1, No. 1.
- Dodi, 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 29 No.1, 1-9.
- Duwi, 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Terhadap Intervening (Studi Pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang)*. Diponegoro Journal Of Management Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016, Halaman 1-13
- Etta dan Sophia. 2013. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Bumi Aksara
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Fian dan Yuniati. 2016. *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Komersil Pada Bank Nagari Sumatera Barat Cabang Painan*. Jurnal Pundi, Vol. 03, No. 03. Hal. 191-204.
- Gempur dan Ariyo. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Customer Relationship Management dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit*. Jurnal Benefita: Ekonomi Pembangunan Manajemen Bisnis Dan Akuntansi. Volume 3. No. 3.
- Ghozali, Imam. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE-Yogyakarta
- Handayani, Endah. 2019. *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Po. Top Travel & Express Palembang*. Universitas Sriwijaya
- Hara dan Widayanto. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*. e-Proceeding of Management : Vol.6, No.3 Desember 2018

- Kartika, Sella. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management, Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk.* Fokus Ekonomi (FE), Desember 2018, Hal. 183 - 192 Vol. 10, No. 3 ISSN: 1412-3851
- Kotler dan Armstrong, 2015. *Manajemen Pemasaran.* Erlangga: Jakarta
- Kotler and Keller, 2015. *Manajemen Pemasaran jilid 2.* Erlangga: Jakarta
- Kukuh, Familiar. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia.* Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen. Vol. 2 No. 2. Hlm. 27-41.
- M. Ilham dan Diana, 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Komersil Pada Bank Nagari Sumatera Barat Cabang Painan.* Jurnal Pundi. Volume 3. No. 2. Hal.111-122.
- Mulyati, Hesti. 2016. *Pengaruh Program Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Handphone Smartfren Andromax.* Universitas Negeri Yogyakarta
- Özgener dan İraz. 2016. *Dimension of Customer Loyalty: Separating Friends from Well Wisher.* Cornell University. Page: 43-59
- Pambudi, 2014. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar Di Makassar.* Universitas Hasanuddin Makassar
- Pratama, Samuel. 2018. *Pelaksanaan Program C Customer Relationship Management (CRM), Pelayanan dan Citra Perusahaan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.* Tourism and Hospitality Essentials Journal (THE Journal), Vol III, No 1, 2013-451
- Rachmawati, Yani, dkk. 2019. *Pengaruh Customer Reationship Managemet Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis).* Jurnal Manajemen Volume 1 | Nomor 4 | Desember 2019
- Rahayu, Annisa. 2018. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Asuransi Prudensial.* Jurnal Inovasi. Volume 7 Nomor 4. Hlm. 5.
- Razieh. et al. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management, Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Survey Pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang),* 9(2), 1–10.
- Ruth Amryyanti, dkk. 2016. *Customer Relationship Management (CRM) dan Pelayanan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.* Journal The Winners. Vol. 11 No. 2. Hlm. 151-159

- Sarah, Ayunda. 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Dalam Menabung Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh*. Jurnal Pundi. Volume 3. No. 2.
- Stepani, Rinny. 2015. *Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol. 9 No. 2 September 2015
- Sugiyono. 2015. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Albeta.
- Van Den. 2012. *Putting one-to-one marketing to work: personalization, customization and choice*. Market Lett 19: 305-312
- Wibisono, Iqbal. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung)*. Universitas Sanata Dharma
- Zainudin, Alexander. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management, Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt BCA Tbk*. Fokus Ekonomi (FE), Desember 2018, Hal. 183 - 192