

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2010. Pengantar Bisnis. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Arief, 2020. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Edisi Pertama Cetak Pertama. Jakarta:
- Ghozali, Imam, 2016. Aplikasi *analisis Multivariete* dengan program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi *Analisis Multivariate* dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Griffin, jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan pelanggan*, Jakarta, Airlangga.
- Kotler, Philip dan Garry, Armstrong.2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi ke12 Cetakan Pertama. Penerbit Erlangga,Jakarta.Kotler, Armstrong,2009.*Manajemen Pemasaran*. Jakarta PT Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Munandar, Dadang. 2017. Pengaruh *Customer Relationship Management* Loyalitas Pelanggan Bisnis.Penerbit Bayumedia *Publishing*
- Pedoman Penyusunan Proposal dan Skripsi. 2020. Gresik: Tim Penyusum Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
- Priansa, Donni Juni. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu. Bandung: Pusaka Setia.
- Silalahi, Ulber. 2017. Metode Penelitian Sosial Kuantitatif. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sudjana, Anas. 2005. Metode Stastistik. Bandung : Penerbit Tarsito
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian *Kuantitatif Kualitatif* dan R&D.Bandung:Penerbit Alfabeta
- Sugiyono.2019.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.Yogyakarta:Penerbit Alfabeta
- Tjiptono Fandy, 2019. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, penelitian*. Edisi Terbaru.Yogyakarta:Penerbit Andi

Jurnal atau Penelitian Terdahulu

- Ardiyanti Mila Ayu, *Pengaruh Customer Relationship management (CRM) dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel garnd zuri pekanbaru.* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau, Volume 6 | Nomor 1 | Juni 2019
- Ariyanti, Anik, *Pengaruh kualitas pelayanan dan CRM terhadap loyalitas pelanggan Richeesse Factory Bintara kota Bekasi.* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta, JURNAL PENGEMBANGAN WIRASWASTA VOL. 19 NO. 3 DESEMBER 2017
- Kalado, Rinny, *Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. MATAHARI DEPT.STORE, Manado,* Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, ISSN 2303-1174, Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1553-1561
- Maike, Devi Nur, *Analisis Customer Relationship Marketing (CRM) dan Kualitas Layanan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Sinar Artha Wuluhan Jember,* Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember, *e-Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akutansi.*
- Nadirman, *Pengaruh Customer relationship management dan customer terhdap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah bank bri unit tiku cabang bukit tinggi,* Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Indonesia ,Vol. 6, No. 2, Oktober 2017, Hal 251-262 ISSN : 2301-5268 | E-ISSN : 2527-9483  
terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Sinar Artha Wuluhan Jembe. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember, *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*
- Yani rahmawati Oktianur, kusniawati aini, setiawan, *Pengaruh Customer Relathionship management (CRM) dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen sepeda motor yamaha studi pada konsumen bahana ciamis.* Fakultas Ekonomi Universitas Galuh, Volume 1 | Nomor 4 | Desember 2019

