

DAFTAR REFERENSI

- Buttle, Francis. 2018. Elsevier Butterworth-Heinemann *Customer Relation Management: Concept and Technologies*.
- Ersi, Dzikiryati Yuni, and Hatane Semuel. 2014. "Analysis Crm, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Produk Ukm Berbasis Bahan Baku Terigu Di Jawa Timur." *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 8, No. 1*.
- Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Pelabuhan Indonesia Iii Semarang. *Journal Of Management, 2(2)*
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 :Update PLS Regresi. *Semarang*. <https://doi.org/10.2307/1579941>
- Griffin, James. 2010 . *Customer Loyalty*. Revi. Jakarta.
- Heir et al. (2010). *Multivariate Data Analysis. Seventh Edition. Pearson Prentice Hall*
- Kalalo, Rinny E. 2013. "Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Matahari Dept. Store, Manado." *Jurnal EMBA*.
- Kasmir. 2013. "Ruang Lingkup Lembaga Keuangan Bank." In *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*.,
- Kotler and Keller. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya." *Ilmu & Riset Manajemen*.
- Kotler, Philip. 2016. "A Generic Concept of Marketing." *Journal of Marketing*.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2011. Jakarta: Indeks *Manajemen Pemasaran Jilid 1*.

- Lee, Nancy R., and Philip Kotler. 2014. "Ending Poverty: 'What's Social Marketing Got to Do with It?'" *Social Marketing Quarterly*.
- Nurul ulfa zahro, Bulan Prabwani. 2018. "Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel Di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. MNC Sky Vision-Indovision Semarang). " *Jurnal Administrasi Bisnis*".
- Persson, Alma. 2010. "Soldiers and Secretaries: Gendered Boundary Work in the Swedish Armed Forces." *Scandinavian Journal of Management*.
- Rambat Lupiyoadi. 2013. *Akademik Pemasaran Jasa*.
- Riduwan, Engkos Achmad Kuncoro. 2017. *Cara Menggunakan Dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. ed. Buechari Alma. Bandung: Alfabeta.
- Sholeh, Anwar. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan *Customer Relationship Management* Terhadap Keputusan Dan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa PT. Federal International Finance Cabang Jember." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*.
- Sucahyo, Afan Doni, Achmad Fauzi Dh, and Zainul Arifin. 2013. "Analisis Pengaruh *Custoer Relationship Marketing* Pemasaran Hubungan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas (Survei Pada Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat Kantor Cabang Bojonegoro)." *e-Jurnal Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. ed. Setiyawami. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna V. 2014. "Metode Dan Teknik Penelitian." *Metode Penelitian*.
- Swastha, Basu. 2011. Liberty, Yogyakarta. *Manajemen Pemasaran Modern*.
- Tjiptono. 2014. Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta *Stratergi Pemasaran*.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Jakarta: Rajawali Pers.

Victor, Christian, Rotinsulu Jopie Jorie, and Jacky SB Sumarauw. 2015. “Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Bank BCA Tbk. Di Manado.” *Jurnal EMBA*.

Yosua, Bony, Setyaleksana Suharyono, and Edy Yulianto. 2017. “Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan GraPARI Telkomsel Di Kota Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis*.