

## DAFTAR PUSTAKA

- Abiyyuansyah, F., & Irawan, A. (2019). *Analisis Implementasi Strategi Content Marketing Dalam Meningkatkan Customer Engagement ( Studi pada Strategi Content Marketing Amstirdam Coffee Malang )*.
- Ariyani, F. (2008). *Membangun loyalitas nasabah melalui peningkatan kualitas pelayanan dan keunggulan produk*.
- Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management*. Andi.
- DeVito, J. (2013). *The Interpersonal Communication Book*. (13Th Editi). Pearson Education, Inc.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Harnoto, F. (2014). Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 21(36), 1–15. <https://ejournal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php>
- Heriyanti, & Darmawan, G. (2021). Implementasi Marketing Mix dan Relationship Marketing pada PD Karya Bearing Motor, Bekasi. *Literatus*. <https://journal.neolectura.com/index.php/Literatus/article/view/511/326>
- Imasari, K., & Nursalin, K. K. (2011). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk*.
- Iriandini, A. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 23(2), 85998.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014a). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2014b). *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th Editi). Upper Saddle River, NJ Pearson Education Limited.
- Kundre, A. J., Wisnubadhra, I., & Suselo, T. (2013). *Penerapan Customer Relationship Management Dengan Dukungan Teknologi Informasi Pada PO. Chelsy*.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mufarroha. (2016). *Analisis Perlakuan Akuntansi Atas Kredit Usaha Rakyat Mikro Pada Bri Unit Kapasan Surabaya*.
- Mulyana, D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

- Olivia, H. (2021). *Strategi Marketing Hotel Royal Kuningan Jakarta Pada Masa Covid-19*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Rohadian, S., & Amir, M. T. (2019). Upaya Membangun Customer Engagement Melalui Media Sosial Instagram. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*. <https://doi.org/10.36782/jemi.v2i4.1925>
- Smith, P. R., & Zook, Z. (2016). *Marketing Communications: Offline and Online Integration, Engagement and Analytics* (6th ed.). Kogan Page.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sulaeman, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen Maranatha*.
- Suyedi, S. S., & Idrus, Y. (2019). Hambatan-Hambatan Belajar Yang Mempengaruhi Hasil Belajar Mahasiswa Dalam Pembelajaran Mata Kuliah Dasar Desain Jurusan Ikk Fpp Unp. *Gorga : Jurnal Seni Rupa*, 8(1), 120. <https://doi.org/10.24114/gr.v8i1.12878>
- Tika, P. (2014). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Karyawan*. Bumi Aksara.
- Uha, I. N. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Kencana.
- Utami, G. R., & Saputri, M. E. (2020). Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Customer Engagement Dan Loyalitas Merek Pada Akun Instagram Tokopedia. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB/article/view/388>
- Wibowo. (2018). *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan Untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. PT Rajagrafindo Persada.
- Yulianita, N. (2007). *Dasar-dasar Public Relation*. P2U - LPPM UNISBA.
- Yuniarmi, I. F. (2021). *Analisis Strategi Pelayanan BNI Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah*.