

## Daftar Pustaka

- Brown, S.A. dan dan Gulycz, M. (2002), *Performance Driven Customer Relationship Management*, Wiley, Canada.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2012): *Marketing Management New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc*
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014): *Principle Of Marketing, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall*
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Kumar & Reinartz (2012;38) *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools edisi ke 2*
- Lupiyoadi, Rambat, (2013): *Manajemen Pemasaran Jasa, Selemba Empat*. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, (2014): *Manajemen Pemasaran Jasa, Selemba Empat*. Jakarta
- Riduwan. 2010. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Riduwan. 2014. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2012): *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2013): *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2015): *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta Andi.

## **Jurnal**

Adnin, R., Lubis, N., & Widayanto (2013). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Namosco Pemuda Semarang. Diponogoro Journal of Social Politic of Science*, 1-8

Ali, Hasan, 2013. *Marketing Dan Kasus Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Acadimic Publishing Service)

Ayu Abriyanti Chandra Dewi, Prof. Dr. Hatane Semuel, S.E., M.S. 2015 'Jurnal *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN SUSHI TEI SURABAYA*'. Vol. 3, No. 1.

Alfi Syahri Lubis<sup>1)</sup>, Nur Rahmah Andayani. 2017 'Jurnal *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SUCOFINDO BATAM*'. Vol 1, No 2.

Alfian Rahmat, Suharyono, Swasta Priambada. 2018 'Jurnal *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN AUTO2000 Kediri Suharmadji*'. Vol. 64 No. 1.

Choi Sang Long., 2013. *Impact of CRM Factors on Customer Relationship Satisfaction and Loyalty*.

Dyantina, O., Afrina, M., & Ibrahim, A. (2012). *Penerapan Customer Relationship Management Berbasis Web, Jurnal Sistem Informasi*, 4 (2), 516-529.

Dodi Putra Sirait. 2018.' Jurnal *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT MATAHARI*'. Vol. 3 No.1.

Dwi Prasetyo, Sulis Mariyanti, Safitri. 2017 'Jurnal *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA OJEK ONLINE GO-JEK*'. Vol 15 No 1.

Dzikiryati Yuni Ersi, Hatane Semuel. 2014. '*ANALYSIS CRM, KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PRODUK UKM BERBASIS BAHAN BAKU TERIGU DI JAWA TIMUR*'. Vol. 8, No. 1..

- Herri Affandi, Muhammad Zaki, Azmeri. 2017. 'Jurnal *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MON PASE KABUPATEN ACEH UTARA*'. Vol 6, No 3.
- Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati. 2016 'Jurnal *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG*'. Vol. 11 No. 2.
- Long et al. 2013. *Asian Social Science*; Vol. 9, No. 10; p.1
- Nelli Purnama sari, Heny K Daryanto, Dan Imam Teguh Saptono. 2018. 'Jurnal *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAAN DAN LOYALITAS NASABAH PT BANK BNI*.' Vol. 4 No. 1.
- Ni Made Arie Sulistyawati, Ni Ketut Seminari. 2015. 'Jurnal *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN INDUS UBUD GIANYAR*'. Vol. 4, No. 8.
- Ramakrishnan, R. (2011). *CRM and 4 P's of Marketing. National Seminar on Customer Relationship Management* (pp 1-10).
- Ramu, N. (2010). *A Study of The Impact of Customer Relationship Management in TSNC Bank Chennai*. Social Science Research Network, 1-14.
- Riswan E. Tarigan<sup>1</sup>, Arnon M. Sugiarto<sup>2</sup>, Andree E. Widjaja. 2017 'Jurnal *PENGARUH FAKTOR-FAKTOR CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN: STUDI KASUS HYPERMART*'. Prosiding SNATIF Ke-4.
- Wayan Nurdianto, Betri Sirajuddin 2014. 'Jurnal *Analisis Faktor-faktor Penyebab Turunnya Pendapatan Pada PT Tunas Gemilang Sakti Palembang*'
- Wilson, H., Daniel, & McDonald, M. (2011), *Factors for Success In Customer Relationship Management Sytem*. *Journal of Marketing Management*, 18 (1), 193-219

#### **Sumber Lain**

<https://www.aisi.or.id/>

<https://jabar.bps.go.id/>