

DAFTAR PUSTAKA

- Afizah, S. N (2019). Pengaruh *Customer Relationship Marketing* (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan yang Memiliki Kartu VIP Chandra Super Store di Bandar Lampung). *Skripsi*. Universitas Lampung.
- Andriansyah, M (2016). Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Panorama *World Tours and Travel* Cilegon. *Skripsi*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Balda, Fajar Andy (2014). Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Indomaret PB. Sudirman 04 Jember. *Skripsi*. Universitas Jember.
- Burhan, (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Prenada Media Group.
- Cahyo, T. S (2016). Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Royal Hotel N' Lounge Di Jember. *Skripsi*. Universitas Jember.
- Fitriana, N. D. (2019). Pengaruh *Customer Relationship Marketing* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sada Copy Center Di Purworejo. 8(2), 295-295.
- Hadi, S (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(1), 74-79.
- Hermawan, F. A (2017). Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Skripsi*. Universitas Brawijaya.
- Heruwasto, I., & Fatmah, R. N. (2020). *Customer Relationship* (Hubungan Konsumen) Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan IM3, THREE, ESIA, dan FLEXI. *Jurnal Manajemen Dan Usahawan*, 41(1), 21-47.
- Iriani, S. S. (2011). Strategi *Customer Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 15(2), 261-270.
- Kinanti, R. A. N. I., & DH, A. F. (2020). Pengaruh *Experiential Marketing*, Citra dan *Customer Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Rumah Makan Sederhana Jatiwaringin, Jakarta Timur) *Administrasi Bisnis (JAB)*/ 78(1), 61.
- Kusmiadi, A. (2013). Pembinaan Karakter Melalui Pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *Skripsi*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Lucia M. A (2013). Pengembangan Konsep Syariah Governance dan *Customer Relationship Marketing* Di Lembaga Amil (LAZ). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Purwati, et al (2019). Analisis Pengaruh *Brand Image*, Diferensiasi Produk, dan Strategi *Relationship Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merek Toyota Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pada Agung Toyota Harapan Jaya). *Jurnal Ilmiah Manajemen*,

7(3), 286-296.

Raco, (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta. PT. Grasindo.

Rasyid, Al Harun (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Permanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 210-223.

Sucahyo, et al (2006). Analisis Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Pemasaran Hubungan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas (Survei Pada Anggota Bank Tabungan Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat Kantor Cabang Bojonegoro). *Jurnal Profit*, 7(1), 152.

Sirait, D. P. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (The Effect of Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction). *Jurnal Digest Marketing*, 3(1), 79-85.

Supit, H. A. M dan Darma G. S (2018). Aplikasi Mobile Trading Monex Guna Mendukung *Customer Relationship Management*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(1), 47.

Suryanita, Z (2015). Strategi Komunikasi *Customer Relationship Management* PT. Media Fajar Koran Dalam Membangun Relasi Dengan Publik. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.

Walidin, Warul., et al. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. Banda Aceh. FTK Ar-Raniry Press.

Wati, M. K dan Sujadi, A. A. (2017). Analisis Kesalahan Dalam Menyelesaikan Masalah Matematika Dengan Menggunakan Langkah Polya Siswa Kelas VII SMP. *Jurnal Prisma Universitas Suryakencana*, 6(1), 9-16.

Wibisono, I (2018). Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung). *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Widyastuti, W dan Herdian, G. (2018). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan pada Nasabah Bank BTPN KVP Sepanjang. *Jurnal BSIMA (Bisnis dan Manajemen)*, 6(1), 62-76.

Yasfi, Z (2018). Strategi *Customer Relationship Marketing* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6 Yogyakarta Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia.

Yuniawati, D. L. (2013). Manajemen Sekolah Berbasis Program Akselerasi. *Skripsi*. Universitas Pendidikan Indonesia.