

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, T.A. 2010. Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pengguna Matahari Club Card (MCC) Pada Matahari Department Store Mal Ska Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*. 18(4).
- Alma, Buchari. 2010. Pengantar Bisnis. Penerbit Alfabeta Bandung
- Ahitya, Djatmiko dan Lusiah. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi/Volume XXIV, No. 02 July 2019: 213-226*. Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka cipta. Jakarta.
- Atik, L dan Apriliana. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Word Of Mouth dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi Vol. 3, No., 3*
- Cravens, D.W., N. Piercy (2013). *Strategic Marketing*. New York: McGraw-Hill International Edition.
- Daryanto dan I. Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media. Yogyakarta
- Damayanti, A. 2016. Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai *Variabel Intervening* PT. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar. *Admistrasi Bisnis, Universitas Diponegoro, Indonesia*
- Erdil, A., Öztürk, A. 2016. *Improvement A Quality Oriented Model for Customer Relationship Management: A Case Study for Shipment Industry in Turkey*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. (pp. 346-353). Anatvalya: Yildiz Technical University.
- Firmansyah, A. 2020. Komunikasi Pemasaran. Yogyakarta: Deepublish Publisher
- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty How To Earn it, How Keep It I*. Kentucky: McGraw – Hill.

- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Badan Penerbit UNDIP. Semarang
- Hatta, H dan Setriarini. 2018. Pengaruh *Word Of Mouth* dan *Switching Cost* Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 19 No. 1, 2018, 32-40.*
- Imasari, K dan K. Nursalin 2011. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.BCA Tbk, Fokus Ekonomi (FE), Desember 2011, Vol 10, No.3.
- Iriandini, A. P. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis, 23(2).*
- Kezia dan Kartika. 2011. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Bca Tbk. *Fokus Ekonomi (FE), Desember 2011, Hal. 183 - 192 Vol. 10, No. 3*
- Kotler, P dan G. Amstrong 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran 2*. Edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta .
- Kotler, P., & K. Keller (2012). *Manajemen pemasaran dan Perusahaan*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kumar dan Reinartz. 2012. *The Customer Relationship Management: Concept. Strategy, Tools. London: Spinger.*
- Kundre, Albertus.J, Irya W, dan S.Thomas 2013. “Penerapan Customer Relationship Management Dengan Dukungan Teknologi Informasi Pada PO. Chelsy.” *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia STMK AMIKOM Yogyakarta 7*
- Maulana, Wahyu, dan Putri. 2018. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan XL Axiata Sampang.” *Makro: Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan 3(2):225–38.*
- Nalendra, A. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Ppelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan teknologi komputer, Vol. 3 No.2*
- Nugroho, T dan Huda. 2020. Pengaruh *Word of Mouth* Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Oppo Dimediasi Kepercayaan Merek *Jurnal Pengembangan Wiraswasta Vol. 22 No. 02*

- Perangin Angin, Jasanta, (2009), Studi Peningkatan Loyalitas Pelanggan Ritel (Studi Kasus Toko Amelina). *Tesis. Megister Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang.*
- Rahman, M.T., dan Mauliddah, N. (2021). Kualitas Layanan Jasa, Harga, dan Lokasi dalam Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan di Bintang Arut Motor Lamongan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Improvement*, 85-99.
- Rangkuti, F. (2015). *Spiritual Leadership in Business*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnasari, R.T. dan M.H. Aksa. 2016. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Resti, H dan Muhammad Lutfi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image* Dan *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*
- Sernovitz. 2009. *Word of Mouth Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sirverman, George. (2009). *The Secrets of Word of mouth Marketing. How Trigger Exponential Sales Through Runaway Word of mouth*. USA: American Library Association
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT ALFABETA
- Srivastava, S. K., Chandra dan G. Shandilya (2018). Customer Relationshipmanagement (CRM) On Customer Loyalty And Retention In Hotel Industry Of Jharkhand. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 9(1), 784–796.
- Teresa dan Ihdina, G. 2022. Pengaruh *Word of Mouth* dan *Positioning* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Ayo Deal Indonesia Medan. *2 Manajemen, STIE Eka Prasetya, Indonesia*
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tiong, P. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pt. Primagum Sejati Di Makasar. *Journal of Management & Business Vol. 1 No,2*.
- Wicaksono, S dan K. Linda 2021. Kualitas Pelayanan dan Harha Terhadap Kepuasan Pelanggan OTO *Car Wash*. *Jurnal Penelitian dan pengembangan Sains dan Humaniora*, Vol 5 (1), h.19-27
- Wardhana, A. 2020. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiket.com. *e-Proceeding of Management*, Vol 7 .

Zakin, Y. 2018. Pengaruh *customer relationship management*, kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui citra merek. *Jurnal ilmu dan riset manajemen*.

