

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Duli, N. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Retrieved from https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif/A6fRDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=metode+penelitian+kuantitatif+uji+asumsi&pg=PA114&printsec=frontcover
- Elen, & Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J&T Express Indosat. *Jurnal Ilmiah Core IT, Vol. 8*(1), 142–155.
- Gunawan, T., Fathorrahman, F., & Handoko, Y. (2019). Efek Mediasi Kepuasan Pelanggan atas Pengaruh Kualitas Produk dan Store Atmosphere terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(2), 189–204. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v7i2.3347>
- Hamdi, A., & Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Air Minum Isi Ulang Di Kota Batam. *Akrab juara*, 5(3), 210–224.
- Harumni, sasha dwi. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika*, 8(2), 115–128.
- Ismail, F. (2018). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-ilmu Sosial (M. Astuti (ed.); 1 ed.)*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kurniawan, A. widhi, & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: PANDIVA BUKU.
- Lestari, A., & Yulianto, E. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 54(1), 74–81.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial* (Lutfiah, ed.). https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_SOSI

AL/tretdwaaqbaj?hl=id&gbpv=1&dq=kerangka+berpikir&pg=PA125&print s=frontcover Octavia, A. S., Patwayati, & Suleman, N. R. (2019a). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Business Government and Enterprise Service (BGES) Pt. Telkom Witel Sultra. *Jumbo*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.33772/jumbo.v3i1.7211>

Octavia, A. S., Patwayati, & Suleman, N. R. (2019b). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Business Government and Enterprise Service (BGES) Pt. Telkom Witel Sultra*. 3(1). <https://doi.org/10.33772/jumbo.v3i1.7211>

Octavia, A. S., Suleman, N. R., & Parwayati. (2019). Pengaruh customer relationship management (crm) dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada business government and enterprise. *Manajemen, Bisnis Dan Organisasi*, 3(July). <https://doi.org/10.33772/jumbo.v3i1.7211>

Oskar, & Purba, T. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pt cahaya express di kota batam. *Rekaman*, 4(2), 406–

416. <https://doi.org/10.35829/magisma.v1i1.65>

Putra, M. G., & Suwitho, S. (2019). Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Djajar Putra. *Jurnal Ilmu Dan Riset*

Putri, S. B., & Trenggana, A. F. M. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Watsons Di Kota Bandung. *EProceedings of Management*, 7(1), 1258–1264.

Quaye, D. M., Mensah, I., & Amoah-Mensah, A. (2018). Customer relationship management practices affecting customer loyalty supporting small airline carriers in Ghana. *International Journal of Electronic Customer Relationship Management*, 11(4), 411–435. <https://doi.org/10.1504/IJECRM.2018.096249>

Rinaldi, S. F., & Mujianto, B. (2017). *Metologi Penelitian Dan Statistik*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Ritonga, H. M., Fikri, M. El, Siregar, N., Agustin, R. R., & Hidayat, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Konsep dan Strategi*. Medan.

Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif (Pertama)*. Retrieved from https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Riset_Penelitian_Kuantitati

f_Pene/W2vXDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=metode+penelitian+kuantitatif+uji+asumsi&pg=PA137&printsec=frontcover

- Rizaldi, M. L., & Hardini, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 14(2), 77–94.
- Saptutyningsih, E., & Setyaningrum, E. (2019). *Penelitian Kuantitatif Metode dan Alat Analisis* (Pertama). Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sari, N. N., Utami, S., & Bambang, R. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 20– 37. <https://doi.org/10.30737/jimek.v2i1.413>
- Setiaman, S. (2020). *Merancang Kuesioner Untuk Penelitian* (Pertama). Retrieved from <https://id.id1lib.org/book/5450167/de67e4>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (Sofia Yustiyani Suryandari, ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D* (Sofia Yustiyani Suryandari, ed.). Bandung: Alfabeta.
- Supar, D. A. W. A., & Suasana, I. G. A. K. G. (2017). *Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan*. 6(3), 1564–1591.
- Supar, D., & Suasana, I. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(3), 243024.
- Suwarsito, & Aliya, S. (2020). Kualitas layanan dan kepuasan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan. *JIBM*, 3(1), 27–35.
- Umar, H. (2016). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada.
- Wijaya, E., Komara, A. H., & Santoso, Pamuji Hari, W. (2019). Effect of Customer Relationship Management and Service Quality in Efforts To Improve Satisfaction and Loyalty of Bank Central Asia Customers in Pekanbaru City. *Jurnal Akuntansi ,Kewirausahaan Dan Bisnis*, 4(2), 192–199.
- Yohana, G. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Medin Beauty). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 5(3), 1–9.

usuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian gabungan*. Retrieved from <https://id.id1lib.org/book/5686384/1c3491>

Zahro, N. U., & Prabawani, B. (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*, 7(1), 10–18. <https://doi.org/10.14710/jab.v7i1.22569>