

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, D., & Halmawati. (2019). Pengaruh cognitive dissonance bias, overconfidence bias dan herding bias terhadap pengambilan keputusan investasi. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4), 1650–1665.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., ... Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.
- Almassawa, S. F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Implikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *KREATIF : Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 6(3), 69. <https://doi.org/10.32493/jk.v6i3.y2018.p69-84>
- Amstrong, K. (2012). Manajemen Pemasaran. *Kotler Amstrong 2012*.
- Barlian, E. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press. <https://doi.org/10.31227/osf.io/aucjd>
- Cahyani, F. G., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(3), 1–19.
- Darmanto, D., Wardaya, S., Sulistyani, L., & Rahayu, B. S. (2020). A Model of Mixed Strategic Orientations Based on Environment in Achieving a Tough Performance of MSMEs. *Ijtimā'iyya: Journal of Muslim Society Research*, 5(1), 19–36. <https://doi.org/10.24090/ijtimaiyya.v5i1.3086>
- Dewa, B. P., Setyohadi, D. B., Studi, P., Teknik, M., Pascasarjana, P., & Jaya, U. A. (2017). ANALISIS DAMPAK FAKTOR CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM MELIHAT TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS. *Jurnal TELEMATIKA*, 14(01), 33–38.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Harmiyanto, J. (2017). Pengaruh kualitas pelayan dan customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan pelanggan. *Management and Business Review*, 1(2), 79–86. <https://doi.org/10.21067/mbr.v1i2.4727>
- Hendriyani, R., Chusna, K., Atmaja, B. T., M, I. I., & Yanty, R. (2017). Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. *Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*, 1(Metodologi Penelitian), 1–86.
- Huang, H. W., Raghunandan, K., Huang, T. C., & Chiou, J. R. (2015). Fee discounting and audit quality following audit firm and audit partner changes: Chinese evidence. *Accounting Review*. <https://doi.org/10.2308/accr-50958>

- Imansyah, I., & Irawan, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3), 325–334. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i3.133>
- Insani, N. A., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood di Kota Bandung. *JIMEA Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 4(3), 112–122.
- Irma, Remmang, H., & Mane, A. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk Cabang Makassar 1. *Economics Bosowa Journal*, 6(002), 61–75.
- Isfahila, A., Fatimah, F., & S, W. E. (2018). Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 211–227. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v8i2.1790>
- Jakni. (2016). *Metodologi Penelitian Eksperimen Bidang Pendidikan* (Cetakan Ke). Bandung: Alfabeta.
- Kalalo, R. E. (2013). No Title. *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PT. MATAHARI DEPT. STORE, MANADO*, 1(4), 1553–1561.
- Lawson-Body, A., Willoughby, L., & Logossah, K. (2010). Developing an instrument for measuring E-commerce dimensions. *Journal of Computer Information Systems*, 51(2), 2–13. <https://doi.org/10.1080/08874417.2010.11645463>
- Leonardo, R., Sitepu, M., & Oktalina, G. (2018). Analisis Efektivitas Penerapan Strategi Cuustomer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Santika Bangka Belitung. *Jurnal Ilmiah Progesif Manajemen Bisnis*, 22(1), 39–49.
- Leza, N. M., Zwagery, R. V., Mayangsari, M. D., Psikologi, P. S., Kedokteran, F., Mangkurat, U. L., & Yani, J. L. A. (2019). Yang Diberikan Metode Cerita Moral Yang Menekankan Comparison of Helping Behavior in Early Childhood Between Moral Story Emphasizing Actor ' S Negative Emotion and Nonmoral Story, 2, 55–63.
- Mihardjo, L. W. W., Jermsttiparsert, K., Ahmed, U., Chankoson, T., & Iqbal Hussain, H. (2021). Impact of key HR practices (human capital, training and rewards) on service recovery performance with mediating role of employee commitment of the Takaful industry of the Southeast Asian region. *Education and Training*, 63(1), 1–21. <https://doi.org/10.1108/ET-08-2019-0188>
- Mujianto, H. (2018). PENGARUH STRATEGI PUBLIC RELATIONS TERHADAP CITRA PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA HOTEL GRAND KOPO BANDUNG). *Komunikasi Hasil Pemikiran Dan Penelitian*, 4, 88–96.
- Narbuko, C., & Achmadi, H. A. (2016). *Metodologi Penelitian* (Edisi 15). Jaka: PT Bumi aksara.
- Nikmatur Ridha. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 66.

- Ningsih, N., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2016). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan PT Astra Internasional, Tbk-TSO AUTO2000 Cabang Denpasar). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 30(1), 171–177.
- Octavia, A. S., Patwayati, & Suleman, N. R. (2019). 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.
- Peberita, Z., & Rosmayani, R. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Membeli Produk Oriflame Pada Pt. Orindo Alam Ayu Cabang *Valuta*, 1(2), 269–284. Retrieved from <https://journal.uir.ac.id/index.php/valuta/article/view/1281>
- Pradhana, R. W. (2018). Pengaruh Financial Literacy, Cognitive Bias, dan Emotional Bias terhadap Keputusan Investasi (Studi pada Investor Galeri Investasi Universitas Negeri Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(3), 108–117.
- Priansa, S. dan D. J. (2014). *manajemen sumber daya manusia. manajemen sumber daya manusia*.
- Purba, T. (2017). Prodi Manajemen, Universitas Putera Batam. *Jim Upb*, 5(1), 119–134.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 210–223. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Salerindra, B. (2020). Determinan Keputusan Investasi Mahasiswa pada Galeri Investasi Perguruan Tinggi di Surabaya dan Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 157–173.
- Saputra, A., Alwie, A. F., & Widayatsari, A. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Donatur Dompot Dhuafa Riau. *Jurnal Dakwah Risalah*, 31(1), 70–84. <https://doi.org/10.24014/jdr.v31i1.10040>
- Sari, N. P., Daryanto, H. K., & Saptono, I. T. (2018a). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank BNI. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 129–138. <https://doi.org/10.17358/jabm.4.1.129>
- Sari, N. P., Daryanto, H. K., & Saptono, T. (2018b). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT BANK BNI, 4(1), 129–137.
- Selviana, Syaifuddin, D. T., Budi, N., Amin, M., & Amstrong, V. (2020). Determinan Keputusan Investasi (Studi Pada Investor Mahasiswa Yang Ada Di Kota Kendari). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 12(1), 57–68.
- Setiaji, F. (2019). Pengaruh Karakteristik Syariah Marketing, Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bri Syariah Kcp Ungaran). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Salatiga*.

- Setiawan, R. A., & Budiarti, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(7), 1–18.
- Setyaleksana, B., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 46(1), 45–51.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AHASS SUMBER JAYA MAHA SAKTI KECAMATAN ROGOJAMPI KABUPATEN BANYUWANGI. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15.
- 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.
- Subagja, SE., MM., I. K., & Putri, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Rahman Wisata Mandiri Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2).
- Subagja, I. K., & Susanto, P. H. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA TBK KANTOR CABANG PONDOK GEDE PLAZA. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.249>
- Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. (Yeskha, Ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2018). *Metode Peneiltian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Vincent, Sutanto, D., Maharany, & Yunior, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito PT Bank Danamon Indonesia TBK KCP Medan Ahmad Yani. *Jurnal AKSARA PUBLIC*, 3(3), 162–176.
- Wicaksana, W. (2020). PENTINGNYA KEPUASAN PELANGGAN PADA SUATU BISNIS. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 1(1), 317–323. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.265>
- Wihananto, A. (2019). The effect of quality service and price upon the customers satisfaction (case study at TIKI branch at Jl. K. H. Sholeh Iskandar Bogor). *The Management Journal of Binaniaga*, 4(1), 1.
- Wildyaksanjanjani, J. P., & Sugiana, D. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 10. <https://doi.org/10.24198/jkk.v6i1.8754>