

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Edy Wibowo, S.E, M. S. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta). *Jurnal Madani*, 1(2), 305–322.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen handphone samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16(02), 68–81. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/jimb.v16i2.958>
- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. (2018). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center*. 6(2).
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 11–21. <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i1.155>
- 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.
- Chandrarin, G. (2018). *Metode Riset Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fanly, M., & Bode, L. (2015). Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri Di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. *Emba*, 3(2), 695–705.
- Farida, T. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Investor Pt Danareksa Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(01), 101–123.
- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2019). Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6741. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p18>
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019a). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT TANJUNG UNCANG DI KOTA BATAM. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.235>
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019b). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.235>
- Harmiyanto, J. (2017). *Pengaruh kualitas pelayan dan costumer relationship management terhadap kepuasan pelanggan*. 1(2), 79–86.
- Hartadi, N., & Husda, N. E. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tanjung Uncang Di*

*Kota Batam*. 8(3), 34–43.

- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mobile Broadband Di Kota Palembang. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 43.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lusiah, L., & Noviantoro, D. (2018). The Effect of Customer Relationship Marketing ( CRM ) on Customer Satisfaction : A study on Sound System Service Company. *Journal of Marketing Management and Consumer Behavior*, 2(3), 15–23.
- Nur Rianto Al Arif, M. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Ofela, H., & Agustin, S. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1), 1–15.
- Sari, N. P., Daryanto, H. K., & Saptono, I. T. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank BNI. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 129–138. <https://doi.org/10.17358/jabm.4.1.129>
- Shartykarini, S., Firdaus, R., & Rusniati. (2016). PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 4 (1), 36–52.
- Sholeh, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Keputusan Dan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pt. Federal International Finance Cabang Jember. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metedologi Penelitian - Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja* (Edisi Keem). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.