

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta, CV.
- Ardiyhanto, D. (2011), *Analisis Pengaruh Customer Relationship terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Pembelian Sepeda Motor Yamaha pada PT. Megatama Motor di Makasar*. Unpublished Undergraduate Thesis, Makasar
- Diantina, Ovi dkk. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di toko Yen-Yen)*. Jurnal Sistem Informasi (JSI), VOL. 4, NO. 2., Halaman 516-529 <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/article/view/1274/442>. Di akses pada tanggal 05 Juli 2019.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang. Badan Penerbit universitas Diponegoro.
- Hidayat, Anwar. 2017. *Penjelasan Teknik Sampling Dalam Penelitian*. Di akses pada tanggal 12 Agustus 2019 dari Statistikian.com. Web site: <http://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.html>
- Indriantoro N. Dan Supomo B. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta. BPFE-Yogyakarta.
- Kalakota, R. dan Robinson, M. (2010), *E-Business 2.0 Roadmap for Success*, Massachusetts: Addison Wesley Longman Inc,
- Lupiyoadi, Rambat (2011), *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Ketujuh*, Salemba Empat, Jakarta.
- Nugraha, R.S. 2017. *Data dan Jenis-jenis Data Penelitian*. <http://www.tintapendidikanindonesia.com/2017/07/data-dan-jenis-jenis-data-penelitian.html?m=1>. Di akses pada tanggal 21 Juli 2019.
- O'Brien, James A dan Marakas, George M. Marakas. 2014. *Sistem Informasi Manajemen (Management Information Systems Edisi 9 Buku 1)*. Jakarta. Salemba Empat.
- Putra, Yunanda Eka, Mukhlis Yunus, Sulaiman. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia*. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. Vol. 8, No. 2, Juni 2017: 70-83.
- Rachman, M.A. 2017. *Pengaruh Program Customer Relationship management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Golf Bogor*. Program Sarjana Alih Jenis Manajemen. Bogor. Institut Pertanian Bogor.

- Rahmad, Alfian dkk. 2018. Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis(JAB)*. Volume: 64 no: 1
- Ratih, H. Dan Buchari, A. 2009. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa pendidikan Fokus pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung. Alfabeta, CV.
- Sirai, Dodi Putra. 2018. Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Digest Marketing*. Volume: 3 no:1
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (PendekatanKuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta, CV.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta. PUSTAKABARUPRESS.
- Sutedjo, Budi dkk. (2011). *I-CRM: Membina Relasi Dengan Pelanggan, Do Com.Andi, Jogjakarta*
- Tjiptono Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. CV Andi Offset.
- Zahro, Nurul Ulfa dan Prabawani, B. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) 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*. Volume 7, Maret 2018, pp 10-18. http://digilib.uinsby.ac.id/25947/1/Isna%20Kiswanti%20Putri_G74214048.pdf. Di akses pada tanggal 7