

DAFTAR PUSTAKA

- Daga, Rosnaini. 2017. **Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan.** Sulawesi Selatan : Global Research and Consulting Insitute
- Griffin, Jill (2012). **Customer Loyalty: How To Learn It, How To Keep It.** Jakarta:Penerbit Erlangga.
- Griffin, jill. 2007. **Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.** Jakarta: Erlangga.
- Hendy, Samuel, dan Keni. 2019. **Pengaruh Citra Merek, Service Quality, dan Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty.** Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan.Vol. 3 No. 5.
- Indrasari, Methiana. 2019. **Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.** Surabaya : Unitomo Press
- Khalafinezhad, R., & Long, C. S. (2013). **Customer satisfaction and loyalty: A review in the perspective of CRM.** *Sains Humanika*, 64(2).
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2012. **Marketing Management (14th ed.).** New Jersey,US: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. 2010. **Prinsip – Prinsip Pemasaran, Jilid 1 dan 2 Edisi Kedua Belas.** Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2012. **Prinsip-prinsip Pemasaran.** Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2012. **Prinsip-prinsip Pemasaran.** Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2014. **Principle of Marketing, 15th edition.** New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. 2012. **Marketing Management.** Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. 2013. **Manajemen Pemasaran**. Edisi 13, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Pradana, Fredi. (2018). **Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta**. Jurnal Manajemen Bisnis. 9. 10.18196/mb.9262.
- Rizaldi, Muhammad Lutfi, dan Hardini, Resti. 2018. **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan Bekasi Timur**. Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 14 No. 2.
- Samosir, Z. Z. (2005). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU**. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, 1(1).
- Sugiyono, 2017. **Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)**. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2014. **Pemasaran Jasa**. Yogyakarta: Andi.