

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy, and Jogiyanto Hartono. 2015. *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta: Andi.
- Aziza, Ayu Nur, and Dessy Kurnia Sari. 2019. “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Kota Padang).” *EKONIS: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 21.
- Bintarto, Ari, Ety Nurwati, and Al Agus Kristiadi. 2021. “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel.” *JIMEA / Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 5(1):1322–38.
- Damayanti, Adila Yeni Rosy. 2018. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* PT. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar.” *Ilmu Administrasi Bisnis* 7:1–12.
- Felix, Ryan, Yuvito Sandytia Ratag, and Fransisca Andreani. 2016. “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Tivoli Club House Sidoarjo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Perantara.” *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa* 4.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, and Hengky Latan. 2020. *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kurniawan, Wawan. 2021. “Pengaruh Lokasi Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Penggunaan Uang Elektronik Gopay.”

Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia 6(4):2057. doi: 10.36418/syntax-literate.v6i4.2251.

Lestari, Yunita Tri. 2018. "Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 7.

Lovelock, Christopher, and Lauren Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Lusiah. 2018. *Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.

Octavia, Anna Stasia, Patwayati, and Nursaban Rommy Suleman. 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 SULTAR." 3:01–11. doi: 10.33772/jumbo.v3i1.7211.

Pratama, I. Putu Agus Eka. 2019. *Customer Relationship Management (CRM)*. Bandung: Informatika.

Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

Rachmawati, Rina. 2014. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan)." *Teknobuga* 1(1):66–79.

Sujarweni, V. Wiratna. 2020. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.

Supar, D., and I. Suasana. 2017. "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 6(3):243024.

Suwarsito, Suwarsito, and Sabeli Aliya. 2020. "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* 3(1):27–35. doi: 10.33557/jibm.v3i1.826.

Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Ed Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Wantara, Pribanus. 2015. "The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services." *International Journal of Economics and Financial Issues* 5.
- Wijaya, B., and W. Sahetapy. 2019. "Analisis Pengaruh Customer Relationshipmanagement Terhadap Customer Satisfaction Serta Customer Loyalty (Studi Pada Kafe Damgo Makassar)." *Agora* 7(1):287215.
- Yulianti, Luli, Herman Sjahruddin, and Bungatang Tahir. 2017. "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Smartphone Android Merek Samsung." *Jurnal Organisasi Dan Manajemen* 3(3):1–15. doi: 10.31227/osf.io/dvb48.
- Zahro, Nurul Ulfa, and Bulan Prabawani. 2018. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel Di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*." *Diponegoro Journal of Social and Politic* 1–8.