

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurohim. (2022). *Sistem Informasi Customer Relationship Management*. Jakarta: Penerbit Manajemen.
- Abdul. (2023). *Peran Bank dalam Perekonomian Indonesia*. Jakarta: Penerbit Ekonomi Nasional.
- Ajjjah, I., & Selvi. (2021). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Pustaka Ilmu.
- Arief, A. (2023). *Implementasi Customer Relationship Management dalam Peningkatan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Manajemen Bisnis.
- Asriani, R. (2023). *Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Teknologi*. Bandung: Penerbit Bisnis Digital.
- Bayu. (2024). *Pemanfaatan E-CRM dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Digital Press.
- Dasim, A., & Tarigan, R. (2024). Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah di PT. Bank Central Asia. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 15(2), 45–58.
- Djunaidi, M. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Industri Perbankan*. Surabaya: Penerbit Ilmiah Manajemen.
- Fatihudin, D., & Firmansyah. (2021). *Manajemen Pemasaran Modern*. Surabaya: Penerbit Universitas.
- Firmanda, R., & Lukiastuti, F. (2022). Pengaruh Digital Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 12–25.
- Gabriela, R., & Agus, S. (2024). *Customer Loyalty dan Pengaruhnya Terhadap Repeat Purchase*. Malang: Penerbit Universitas Negeri Malang.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Imam. (2023). *Sistem Informasi Pelanggan dan Loyalitas*. Jakarta: Media Teknologi.

- Immanudin. (2022). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Joseph, R., dkk. (2022). Analisis Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM), Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 20(1), 78–95.
- Ji, Y., & Prentice, C. (2021). The Role of Customer Loyalty in Competitive Banking Industry. *International Journal of Marketing Research*, 28(3), 98–112.
- Kittur, H. (2025). *Quantitative Research Methods*. New Delhi: Global Publications.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran* (15th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lestari, D., & Handoko, A. (2024). Peningkatan Loyalitas Nasabah pada City Trans Utama Bandung melalui *Customer Relationship Management* (CRM). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 33–47.
- Lutfi, R., & Santoso, A. (2022). *Customer Relationship Management sebagai Strategi Bisnis Perbankan Digital*. Jakarta: Penerbit Keuangan Digital.
- Mega. (2023). *Manajemen Layanan dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Widya Aksara.
- Muhajir, I., & Hatidja. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Industri Jasa Keuangan*. Malang: Pustaka Ekonomi.
- Oviradita, N., & Nurhadi. (2021). Analisis Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi Experiential Marketing dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan KAI Access. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 5(1), 56–70.
- Pasla, R. (2023). *Peran Customer Relationship Management dalam Meningkatkan Profitabilitas Perusahaan*. Bandung: Penerbit Manajemen Strategis.
- Pratama, B., dkk. (2021). Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantorunit Tambun, Bekasi. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 18(2), 120–135.
- Rania. (2021). *CRM dan Pemasaran Modern*. Jakarta: Penerbit Nusantara.

- Ryegi, D., & Youmil, M. (2024). *Loyalitas Pelanggan di Era Digital*. Jakarta: Penerbit Ekonomi Digital.
- Safira. (2021). *E-CRM dan Teknologi Informasi*. Bandung: TechnoPress.
- Sanjaya, R., & Tarigan, H. (2020). *Digital Marketing: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Siregar, R. (2021). *Perilaku Konsumen dan Loyalitas Jasa*. Medan: Penerbit Unimed Press.
- Soemadi. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Terapan*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulfi. (2023). *Sistem Informasi CRM dan Implementasinya di Industri Jasa*. Bandung: Informatika Press.
- Valacich, J. S., & Schneider, C. (2022). *Information Systems Today: Managing in the Digital World* (9th ed.). New York: Pearson Education.
- Vinmolboon. (2021). *Sukses Membangun E-CRM*. Bangkok: Thai Tech Press.
- Wijaya, H. (2024). Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Nasabah dan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 16(1), 55–72.
- Zahara, N. (2020). *Loyalitas Konsumen: Teori dan Aplikasi*. Medan: Unimed Press.
- Zaydan. (2023). *Loyalitas Pelanggan dan Indikator Perilaku Konsumen*. Jakarta: Mitra Usaha.
- Zega, B., dkk. (2024). Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada CV Surya Pratama Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 21(3), 150–168.