

**DAFTAR PUSTAKA**

- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management* (terjemahan:Arief Subianto) Bayumedia Publishing.
- Jill, Graffin. 2002, *Customer Loyalty : How To Earn it, How To Keep It*, Second edition : Jossey-Bass, a Wiley Imprint
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Pranadita, 2018. *Perumusan Strategi Perusahaan*, Deepublish, Yogyakarta
- Kotler, Philip, 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, Jilid 2. Jakarta: Indeks
- Kumar, A, (2013). *Customer Relationship Management: Concepts and Cases. New Delhi: Hewlett-Packard Book*
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2006. *Marketing Management, An Asian Perspective*, Fouth Edition
- Kotler dan Armstrong, 2001. *Prinsip Prinsip Pemasaran Edisi 18 Jilid 2*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Budiman dan Irnita Ajeng Yuli Muryati, 2010. *Customer Relationshop Management (CRM) dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, vol. 11 no.2
- Widhianto., Livynia., dan Ramadhany, 2003. *Hubungan Media Customer Relationship Management dengan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Istana Nelayan*, vol. 4 no.1
- Kalalo, 2013. *Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Matahari Dept. Store, Manado*, vol.1 no.4
- Dewi dan Fauzi, 2017. *Pengaruh Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Menjaga Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Di Jl. Soekarno Hatta, Malang)*, vol. 46 no.1
- Bhaskara., Mandey dan Nelwan, 2014. *Customer Relationship Management (CRM) Dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Virgo Ekspres Tours & Travel Manado*, vol.2 no.1
- Setyaleksana., Suharyono dan Yulianto. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Grapari Telkomsel Di Kota Malang)*, vol. 46 no.1

Adnin., Lubis dan Widayanto, 2013. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Nasmoco Pemuda Semarang, hal 1-8

Musowir, 2010. Relationship Marketing dan Loyalitas Nasabah: Studi Pada Nasabah BRI Syariah Malang, Vol.14 no2, hal 319-328

Abhimantra., Grayson dan Aprillia, 2018. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Restoran Confit Surabaya, hal 495-509