

DAFTAR PUSTAKA

- Adnin, R. J., Lubis, N., & Widayanto, W. (2013). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 36-43.
- Ahmadi, A. (2019). Thai Airways: key influencing factors on customers' word of mouth. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of Service Quality , Trust, and Customer. *ABAC Journal*, 29(1), 24–38.
- Alma, Buchari. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Arif, C. (2019). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Cepat Saji Burger King Dan Pizza Hut Di Kota Medan*.
- Atsatalada, N., & Mudiantono, M. (2012). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI PO SUMBER ALAM (Studi kasus pada penumpang bus Sumber Alam jurusan Yogyakarta-Jakarta) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis)*.
- Ball, D., Coelho, P. S., & Machás, A. (2004). The role of communication and trust in explaining customer loyalty: An extension to the ECSI model. *European journal of marketing*.
- Buttle, Francis. 2007. Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan). Bayumedia. Jakarta.
- Carissa, A. O. (2014). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Bandung Sport Distro Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Elfarmawi, W. (2019). Correlation between customer relationship management system usage, product innovation, and customer satisfaction. *Foundations of Management*, 11(1), 23-32.
- Hassan, R. S., Nawaz, A., Lashari, M. N., & Zafar, F. (2015). *Effect of customer relationship management on customer satisfaction. Procedia economics and finance*, 23, 563-567.
- Hassan, S. H., Haniba, N. M. M., & Ahmad, N. H. (2019). Social customer

- relationship management (s-CRM) among small-and medium-sized enterprises (SMEs) in Malaysia. *International Journal of Ethics and Systems*.
- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, 167-175.
- Iriana, R., & Buttle, F. (2007). Strategic, operational, and analytical customer relationship management: attributes and measures. *Journal of Relationship Marketing*, 5(4), 23-42.
- Iriandini, A. P. (2015). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(2).
- Iskandar, P., & Wijaksana, T. I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Transportasi Pt. tara Megah Muliatama (taksi Gemah Ripah) Di Kota Bandung. *eProceedings of Management*, 2(3).
- Jahanshahi, A. A., Gashti, M. A. H., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2011). Study the effects of customer service and product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 253-260.
- Khasanah, I. (2015). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Experiential Marketing Dan Rasa Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Hotel Pondok Tingal Magelang). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 12(1), 10-20.
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk–Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1), 196-202.
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Li, M. L. (2011). *Impact of marketing strategy, customer perceived value, customer satisfaction, trust, and commitment on customer loyalty*. Lynn University.
- LoveLock. Christopher. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, INDEKS : Jakarta
- Marakanon, L., & Panjakajornsak, V. (2017). Perceived quality, perceived risk and customer trust affecting customer loyalty of environmentally friendly

- electronics products. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(1), 24-30.
- Mulyana, A. (2020, January). The effect of Customer Relationship Management (CRM) on customer loyalty. In *Advances in Business, Management and Entrepreneurship: Proceedings of the 3rd Global Conference on Business Management & Entrepreneurship (GC-BME 3), 8 August 2018, Bandung, Indonesia* (p. 164). CRC Press.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Nurrizal, M. (2015). *Pengaruh e-service quality dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas dengan moderasi persepsi nilai yang dirasakan pelanggan kereta api di Surabaya* (Doctoral dissertation, STIE PERBANAS SURABAYA).
- Pradana, F. (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(2), 193-212.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Rasheed, F. A., & Abadi, M. F. (2014). Impact of service quality, trust and perceived value on customer loyalty in Malaysia services industries. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 164, 298-304.
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1).
- Soegoto, A. S. (2013). Persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Sumarauw, J., Jorie, R., & Victor, C. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Bank Bca Tbk. Di Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 671-683. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i2.8695>
- Thorik G. dan Utus H. 2006. *Marketing Muhammad*, Jakarta: Gema Insani Press
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction*.

- Victor, C., Jorie, R. J., & Sumarauw, J. S. B. (2015). Pengaruh customer relationship management dan kepercayaan terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen PT. Bank BCA Tbk. Di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2).
- Winahyuningsih, P. (2010). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel griptha kudus. *Sosial dan Budaya*, 3(2).
- Wicaksono, Y., & Santoso, S. B. (2015). *pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis)*.
- Wiryan, T. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RENTAL MOBIL COKEWED YOGYAKARTA JURNAL*. 13–14.
- Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1).
- Yulianto, G., & Waluyo, P. (2004). Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang. *Telaah Manajemen*, 1(3).
- Zhang, M., Xie, Y., Huang, L., & He, Z. (2014). Service quality evaluation of car rental industry in China. *International Journal of Quality & Reliability Management*.