

DAFTAR PUSTAKA

- Adamova, Anastasia. 2014. *Influence of Company's Website on CRM*. Thesis. Saima University.
- Aditama, R. A., & Sos, S. 2020. *Pengantar Bisnis: Dilengkapi dengan Studi Kelayakan Bisnis*. AE Publishing.
- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori, konsep dan indikator)*. Riau: Zanafap Publishing.
- Andriasan, Sudarso. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arikunto, S. 2018. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asraini, D. 2019. *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pt. Nusantara Surya Sakti Sumbawa*. Jurnal Manajemen. dan Bisnis. 2 (1).
- Budi, Permana, A. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Dian, W. 2012. *Pengantar Manajemen. Cetakan Pertama*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handayani, Pratama. 2018. *Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Manajemen Bisnis. 6 (3). ISSN: 2338-4794.
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan Kasus - Kasus Pilihan*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: CAPS.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Edisi Revisi). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kotler, Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid Satu Dan Dua*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip, Armstrong. 2012. *Principles of Marketing 14th*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip, Armstrong. 2016. *Principle Of Marketing. 15th Global Edition*. Australia: Pearson Education, Inc.
- Laksamana, Azmar. 2018. *Pengaruh Social Media Promotion Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pemilihan Pada Perguruan Tinggi*. Jurnal Riset Perbankan, Manajemen, dan Akuntansi. 2 (2). 123-136.
- Odunlami, I. B. 2014. *Impact Of Customer Satisfaction And Customer Retention On Customer Loyalty: A Case Study Of Enterprise Bank In Oyo By*. 2 (9). 427-450.
- Panjaitan, Roymon. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Semarang: Penerbit Sukarno Pressindo.

- Pratama, R. 2020. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Priansa, Donni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Purwaningtias, D., & Muhammad Nasihin, N. D. A. 2020. *E-Business: konsep dasar E-Business di era digital*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmadewi, T., Farida, N., & Dewi, R. S. 2015. *Pengaruh Crm Dan Customer Experience Terhadap Keputusan Pembeian Ulang Melalui Brand Trust Pada PT. Nasmoco Pemuda*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. 4 (3). 243-254.
- Robbins, S. et. al. 2012. *Management 11th*. United States of America: Pearson Education Limited.
- Sangadji, Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sarippudin, A., Fitriani, I. D., & Zulkarnaen, W. 2019. *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Proses Keputusan Pembelian Handphone Samsung Di ITC Kebon Kalapa Bandung*. Jurnal SEMAR: Sain Ekonomi Manajemen & Akuntansi Riviu. 1 (3). 42-51.
- Sholeh, A. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Keputusan Dan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Pt. Federal International Finance Cabang Jember*. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia. 2 (2).
- Singarimbun, M., & Sofian, E. 2008. *Metode Penelitian Surve*. Jakarta: LP3ES.
- Siow, Natalia. (2013). *Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Satria FU150 Di Kota Manado*. EMBA, Vol. 1, No.3, Hal. 1069-1078
- Sudarsono, Heri. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Jawa Timur: Pustaka Abadi.
- Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukwiaty, et. al. 2016. *Ekonomi*. Yogyakarta: Yudhistira.
- Sulaeman, A., Komarudin, K., & Rahayu, S. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Motor Kawasaki Pada PT. Kawansakti Adhisejahtera Bintaro Tangerang Selatan*. Jurnal Arastirma. 1 (1). 68-75.

- Suparyanto, Rosad. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Suryati, L. 2015. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Sleman: Deepublish.
- Swastha, Basu. 2009. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptadi, M. 2019. *Konsep Pemasaran dan Proses Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tjiptono, Chandra. 2017. *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, Chandra. 2012. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian. Edisi Pertama*. Yogyakarta: CV Andi offset.
- Viona, E. 2018. Pengaruh Strategi Customer Relationship Management Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Riau Jaya Cemerlang (Suzuki) Pekanbaru. Doctoral Dissertation. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Wisudarini, Inne Satya. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. Alman: Jurnal Manajemen dan Bisnis. 1 (3). 109-126.
- Yudiatmaja F. 2013. *Analisis Regresi dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*. Jakarta: Gramedia.