

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, F. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Medan: Unimed
- Anatan, Linadan Lena Ellitan, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Customer Relationship Management, Jurnal Seminar Nasional Sistem dan Informatika*, Bali, (2006), SNS 106-010.
- Assauri, S. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Assauri, Sofjan. 2015. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bastian, Indra. 2014. *Sistem Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat
- Buchari, Alma. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Budianto, A. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Butz, H. dan Goodstein. 1996. *Measuring Customer Value: Gaining the Strategic Advantage*. New York: McGraw Hill.
- Deni, Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Fauzi, Rizki ahmad. 2017. *Sistem Informasi Akuntansi (Berbasis Akuntansi)*. Yogyakarta: Deepublish
- Fayol Henry, 2012. dialih bahasa M Ladzi Safroni, *Manajemen Reformasi Pelayanan Publik*
- George R. Terry dalam Sukarna. 2014. *Prinsip-prinsip Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta
- Gitman, Lawrence J dan Chad J. Zutter. 2015. *Principles of Managerial Finance*. 14th Edition. Global Edition. Pearson Education Limited.
- Handoko, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama*. Bandung: Pustaka Setia, Bandung.
- Handoko. 2013. *Manajemen*. Yogyakarta: Edisi Kedua. Cetakan Ketigabelas. BPFE
- Hasan, A. 2013. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressdindo
- Imasari, K., & Nursalin, K.K. 2011. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. BCA Tbk. *Fokus Ekonomi*, 10(3), 244-64
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Utinomo Press.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia, E – *Business 2.0 Roadmap For Succes*, Addison – Wesley , USA, 2001
- Kanaidi, & Ari, K. *Analisis Customer Relationship Management (CRM) pada SBU Pos Admail, Banking and Management Review*. 2011
- Kartajaya, Hermawan. 2003. *Mark Plus on Strategy*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

- Kartika Imasari, *Op.Cit* . vol. 10 No.3. 2011. h. 185.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisis 12*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Amstrong , Garry. 2014. *Principles Of Marketing New Jersey* : Pearson Prentice Hall, USA.
- Kotler, Philip dan Amstrong , Garry. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 9. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Kotler, Phillip. 2014. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2*. Jakata: Prenhalindo
- Kumar dan Reinartz. 2012. *The Customer Relationship Management: Concept. Strategy, Tools*. London: Spinger
- Miswanto, *et. al* 2020. *Teori Manajemen Pendidikan*
- Nurillah, A. S./ & Muid, D. 2014. *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah (Sakd), Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Skpd Kota Depok)*. Diponegoro Journal of Accounting, 3(2), 200-212.
- Oktaria, D. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management dan Nilai Pelanggan (Studi Kasus pada Dealer Yamaha Berlian Subang)*. EAST ASIA, 6(7.1), 6-6.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, PT. Indeks*, 2007, h. 175
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Op.Cit*, h. 228.
- Pratama, Rheza. 2020. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Priansa, D. J. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pustaka Setia
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Malang : UB Press.
- Siregar, Syofian. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PRENADAMEDIAGROUP
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: ALFABETA,CV.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: Cetakan ke-1. CAPS (Center for Academic Publishing Services).
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Terry, George, dan Leslie, W. Rue. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen cetakan kesebelas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy & Candra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Edisi Kedua

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed.3. Yogyakarta: Andi

Wirawan, Winanto. 2008. *Pengaruh Customer Relationship (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Astra Internasional Tbk. Toyot (AUTO 2000) di Kota Bandung.*