

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, D. 2017. Peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap loyalitas konsumen. *jurnal manajemen dan bisnis*, pp 23-25.
- Buttle, F. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Konsumen) Concept and Tools*. Malang: Bayumedia.
- Chatranon, A., Chen, J. C. H., Chong, P. P., & Chen, Y.S. (2001). *Customer relationship management (CRM) and e-commerce. Proceedings to the first international conference on electronic business*, Hong Kong, China, (2001) 19-21
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Giese & Cote. 2000. *Academy of Marketing Science Review. Definisi Consumer Satisfaction* Volume 2000 No. 1.
- Ghozali, Imam. 2013. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair et al. (2010). *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall
- Imasari, K dan Nursalin, K.K 2011. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT BCA Tbk. *Jurnal Focus Ekonomi (FE)*, Desember, Hal. 183-192 Vol. 10, No. 3. ISSN: 1412-3851.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin, L. (2012). *Marketing Management*, 14th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat .
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.

- Maftuhah, S., Yulistiarini, D., Halim, A. 2014. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
- Maidi. 2014. Pengaruh *Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. MOGA DJAJA di Surabaya. Vol.30 NO.8.
- Moore, P. 2005. *Menguasai CRM (Manajemen Hubungan Konsumen) dalam seminggu*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya.
- Nina, W.N., Suharyono, Edy, Y. 2016. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan PT. Astra Internasional Tbk-TSO AUTO2000 Cabang Denpasar. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Januari, Vol. 30, No. 1
- Putri Indriani ., Edy, Y., M. Kholid, M. 2015. Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistic, Kota Surabaya. Vol. 23, No. 2
- Setyaleksana, Suharyono, Edy Yulianto. 2017. Pengaruh CRM Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.46 NO.1.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandi & G. Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tunggal, W.A. 2008. *Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvarindo.
- Uma, Sekaran. 2006. *Research Methods For Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Edisi empat buku 1. Salemba Empat
- Victor, P. Jorie, R.J., Sumarauw, J.S.B. 2015. Pengaruh CRM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Bank BCA Tbk. Di Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.3 No.2 Juni, Hal. 671-683. ISSN 2303-1174.

Widiyastuti, Anik Wahyuati. 2014. Analisis Pengaruh *Relation Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.3 NO.6.

Putra, Mukhlis Yunus, Sulaiman. 2017. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BANK RAKYAT INDONESIA. *Jurnal Manajemen dan inovasi*. Vol. 8 No. 2. 70-83.

Topbrand-award.com di akses pada 18 Mei 2019

<https://www.telkomsel.com> diakses pada tanggal 3 Mei 2019

<http://ponselsetting.blogspot.com> diakses pada tanggal 12 Mei 2018

inet.detik.com diakses pada tanggal 20 Mei 2018