

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Buttle, F. (2004). *Customer Relationship Management*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Gaffar, S. (2020). *Customer Relationship Management untuk UMKM*. Bandung: ALFABETA
- Priansa, D.J. (2021). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kompetitor*. Bandung: ALFA BETA
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFA BETA.

### Sumber Lain

- Dewi. T.I.M. (2019). PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA APLIKASI GO-JEK DI KOTA YOGYAKARTA.  
[152214104\\_full.pdf \(usd.ac.id\)](#)
- Mulyati, H. (2016). PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HANDPHONE *SMARTPHONE* ANDROMAX.  
[PENGARUH PROGRAM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN HANDPHONE SMARTFREN ANDROMAX Studi Kasus Pada Galeri Smartfren Timoho Yogyakarta. \(123dok.com\)](#)
- Rachmawati, A. (2017). PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM), *E-BANKING SERVICE QUALITY* DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN.  
[Institutional Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Pengaruh Customer Relationship Management \(Crm\), E-Banking Service Quality Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah \(uinjkt.ac.id\)](#)
- [Manajemen hubungan pelanggan - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas](#)