

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2012). *prosedur penelitian suatu pendektan praktek*. rineka cipta.
- Ayu Fandani Eri Agustin, A. M. (1967). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Konsumen. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 6(2), 1111–1129.
- Damayanti. R. Yeni Adila. (2018). Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening PT. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar (Studi Pada Pelanggan Yang Menggunakan Jasa Bengkel PT. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar).
- Ersi, D. Y., & Samuel, H. (2014). Analisis CRM , Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Produk UKM berbasis bahan baku terigu di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(1), 1–8. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.1.1-8>
- Hardiani Visi & Bagasworo Wasi. (2016). Pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Customer Experience Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Di Sisha Café Kemang).Vol. 2 No. 3. 110-118
- Juandy Livingstone Rompas, J., Mananeke, L., & Worang, F. G. (2020). Customer Relationship Management dan Customer Value Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Komersil PT. Bank Sulutgo Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 7(3), 368–378.
- Kesehatan, B. (2015). *Seputar Bpjs Kesehatan*. Wwww.Bpjs.Go.Id.
- Kesehatan, B. (2020). *Laporan akhir survei kepuasan peserta*.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P. & A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. PT.Indeks.
- Kotler, P. & G. A. (2014). *Principle of Marketing*. Pearson Pretic Hall.
- Kotler, P. & K. (2013). *Principle of Marketing*,Prentice-Hall,New Jersey (A.B.SUSANTO (ed.); 1st ed.). Salemba Empat.
- Lovelock, C. dan W. I. . (2007). *manajemen pemasaran jasa* (bahasa ind). Indeks.

- Ningsih, N., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Astra Internasional, Tbk-TSO AUTO2000 Cabang Denpasar). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 30(1), 171–177.
- Putra, Y. E., Yunus, M., & Sulaiman. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(2), 70–83.
- Putri Buana Sindy & Trenggana M. Ferlina Arlin. (2020). Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Watsons Di Bandung. *E-Proceeding Of Management*, Vol. 7.
- Ratnasari, D., Nursehah, I., Ghina, M. M., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh e-crm dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan matahari departement store karawang The effect of e-crm and customer satisfaction on customer loyalty of matahari department store karawang. *Forum Ekonomi*, 23(1), 164–171.
- Randy Fuad. M. (2020). Analisis *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Makassar. Vol. 17 Hal. 590-598.
- Safira, T., Saleh, M. Y., & Remmang, H. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Ambon. *Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 66–70. <https://doi.org/10.35965/jbm.v3i1.593>
- Saputri, A., Hudayah, S., & Abidin, Z. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Media Advertising di Samarinda. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 7(2), 114. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v7i2.17185>
- Sugiyono. (2009). *Penelitian Survey*. Rhuneka Cipta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfa Beta.

Tjiptono, F. (2010). *Manajemen Jasa*. Andi Publishing.

Wood, I. (2009). *Layanan Pelanggan: cara praktis dan murah inspiratif memuaskan pelanggan anda*. Graha ilmu.

Zahro Ulfa Nurul & Prabawani Bulan. (2018). Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel Di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. MNC Sky Vision-Indovision Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Politic* Tahun 2018, Hal. 1-8.