

## DAFTAR PUSTAKA

- Buku Investor 50 Best Banks 2023 ( ISSN 14.0.864X) (Mei 2023 : 18 ) Mashud Toarik Agiesta, W., Sajidin, A., & Piksi Ganesha, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Anwar, R. S., Ikhwan, S., & Khojin, N. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei). *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 88–95. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.34>
- Budiman, F. (2020). Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(5), 142–166.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 (X)*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Imasari, K., & Nursalin, K. K. (2011). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT BCA Tbk Influence of Customer Relationship Management Toward Customer Loyalty on PT. BCA Tbk. *Fokus Ekonomi*, 10(3). [https://doi.org/10.1007/978-3-031-39626-7\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-031-39626-7_10)
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik (1)*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1138858>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principle Of Marketing*, (15th ed.). Pearson Pretice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Pretice Hall.
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>
- Lutfiani, R. (2021). Pengaruh Penggunaan Media Digital ( E-Banking ) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq ( Uin Khas ) Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Oktober 2021 Pengaruh. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam. Program Studi Perbankan Syariah*.
- Pranitasari, D., Singse sihotang, Prastuti, D., Pristina Hermastuti, Enung Siti Saodah, & Sri Harini. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Masa Pandemi. *Jurnal Visionida*, 8(1), 34–49. <https://doi.org/10.30997/jvs.v8i1.5655>
- Puspitadewi, I. (2019). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 247–258. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/2925/0>
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis). *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 1(4), 102–115.
- Ramadhanti, M., Shodiq, N., & Mawardi, M. C. (2022). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self-Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Unisma Dalam Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018 dan 2019). *Junral El-Aswaq*, 3, 1–15.

- <http://riset.unisma.ac.id/index.php/laswq/article/view/17988>
- Restuputri, D. P., Indriani, T. R., & Masudin, I. (2021). The Effect Of Logistic Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty Using Kansei Engineering During The COVID-19 Pandemic. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1906492>
- Sampurna, P. A., & Miranti, T. (2022). The Effect of Service Quality, Banking Digitalization, and Customer Relationship Management (CRM) on Customer Loyalty. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 12(1), 303. <https://doi.org/10.30588/jmp.v12i1.1138>
- Siregar, D. nanda P., Cahyani, W., & Chaniago, A. U. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card (I-Card) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelan. *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, 19(1), 17. <https://doi.org/10.53513/jis.v19i1.221>
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. 9(2), 718–736.
- Wijayanti, N. (2010). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA Tbk.* 146.
- Amin Widjaja Tunggal. 2008. *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM).* Jakarta : Harvindo.