

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Qur'an, *Al Qur'an Transliterasi Per Kata dan Terjemahan Per Kata*, Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2011.
- Adnin, Rizqa Jannati dkk. *"Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang"*. Diponegoro Journal Of Social And Politic Of Science 2013.
- Arief. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia Publishing, 2020.
- Astini, Rini. *"Mediasi dan Pengaruh Switching Cost Terhadap Loyalitas Pelanggan GSM"*. Jurnal The Winners. Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Vol. 9 No. 2 September 2008.
- Barnes, James G. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi, 2020.
- Budiyanto, Guntur Arief & Surya, Djasuro *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening"*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa. Program sarjana Magister Manajemen, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Vol. 3 No. 2 November 2019.
- Carissa, Anatasha Onna dkk. *"Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan"*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Malang, Vol. 15 No. 1 Oktober 2014.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016.
- Fadly, Muhtad dkk. *"Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) dengan Kombinasi Media Sosial Untuk Meningkatkan Penjualan"*. JEB Ekonomi Bisnis Lampung, Universitas Teknokrat Indonesia Vol. 25 No. 2 Januari 2020.

- Fikri, Sirhan dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*”. Jurnal Bisnis dan Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang Vol. 3 No. 1 Januari 2016.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (Edisi5)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Handayani, Hasna Dwi. “*Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Prioritas Bank BCA KCP Jatibening*” Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM, Magister Manajemen Institut Bisnis Nusantara Vol. 1 No. 2 Desember 2018.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistika*, Jakarta PT. Bumi Aksara 2004.
- <https://id.wikipedia.org> diakses pada tanggal 14 April 2021
- <https://tekno.kompas.com/> diakses pada tanggal 13 Agustus 2020.
- <https://www.statista.com/> diakses pada tanggal 13 Agustus 2020.
- <https://www.telkom.co.id> diakses pada tanggal 14 April 2021.
- <https://www.topbrand-award.com/> diakses pada tanggal 13 Agustus 2020
- Hutapea, Katrin Evalastri dkk. “*Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Dengan Switching Cost Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Provider Prepaid Telkomsel di Kota Medan*” Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis USU Vol. 3 No. 1 2017.
- Iriandini, Anggita Putri dkk. “*Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*” Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).

- Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Vol. 23 No. 2 Juni 2015.
- Irjayanti, Endah dkk. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Esther House of Beauty Manado”* Jurnal Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Bisnis Vol. 6 No. 2 2018.
- Istanti, Enny. *“Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analisis GAP di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya”* Edunomika. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya Vol. 04 No. 02.
- Juliandi, Azuar dkk., *Mengolah Data Penelitian Bisnis dengan SPSS*, Medan: Lemba Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli 2016.
- Kadarusman. *“Peran Mediasi Trust dan Switching Cost Pada Pengaruh Antara Service Quality dan Repurchase Likelihood”* Jurnal Manajemen dan Bisnis (JRMB Riset), Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Attahiriyah Vol. 4, No. 2 Juni 2019.
- Kalalo, Rinny E. *“Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado”* Jurnal EMBA, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol. 1, No. 4 Desember 2013.
- Kaligis, Windy. *“Pengaruh Perceived Risk Terhadap Customer Loyalty Melalui Switching Cost: Universitas Trisakti”* Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol. 9 No. 2 September 2016.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metodologi Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMPYKPN, 2001.

- Lampengan, Pricilia dkk. "Pengaruh Motivasi, Kepercayaan Sikap Konsumen Terhadap Minat Beli Pengguna online Shop Zalora Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsrat Manad" Jurnal EMBA.Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol. 7 No. 4 Oktober 2019.
- Mashuri. "Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan berdasarkan Perspektif Islam" (IQTISHADUNA) Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkalis Vol. 9 No. 1 Juni 2020.
- Masrukhin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Stain Kudus, 2009.
- Nisa, Harum Amalun dk., "Pengaruh Kepercayaan Merek, Switching Cost, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen" Diponegoro Journal Of Social and Politic, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro 2013.
- Pongoh, Melysa Elisabeth. "Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado" Jurnal EMBA Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado Desember 2013.
- Priyatno, Duwi. *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom 2010
- Putra, Rizky Pratama dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya" JESTT Vol. 1 No. 9 September 2014.
- Putri, Yulia Larasati . "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening" Jurnal

- Ilmiah Among Makarti, salatiga Vol. 10, No. 19  
Juli 2017
- Rasjid ,Sulaiman. *Fiqih Islam*. Bandung: Sinar Baru  
Algensindo Oktober 2015.
- Ravis, Muhammad dkk, “*Perbandingan Perbandingan  
Single Web Server Dan Multi Web Server*”  
*Jurnal SISFOKOM*.
- Rosmayani. “*Customer Relationship Managemen*” Jurnal  
Valuta. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau VoL.2 No. 1 April 2016.
- Ruslim. Tommy Setyawan dkk. “*Pengaruh Service  
Quality, Satisfaction, dan Perceived Switching  
Cost Terhadap Customer Loyalty Operator  
Seluler*” Jurnal Bina Manajemen. Universitas  
Tarumanegara Vol. 9 No. 1 September 2020.
- Sangadji, Etta Mamang& Sopiah . *Perilaku Konsumen*.  
Yogyakarta: C.V Andi Offset 2013.
- Setyaleksana, Bony Yosua dkk. “*Pengaruh Customer  
Relationship Management (CRM) Terhadap  
Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*” Jurnal  
Administrasi Bisnis (JAB). Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya Malang  
Vol. 46 No. 1 Mei 2017.
- Simal, Abdul Haris. “*Pelaksanaan Jual Beli Dengan  
Menggunakan akad As- Salam Ditinjau Dari  
Prinsip Tabadul Al- Manafi*”. Jurnal Tahkim.  
Hukum Ekonomi Syariah UIN Sunan Gunung  
Djati Bandung Vol.15 No. 1 Juni 2019.
- Sri Handayani, Sunardi “*Kualitas Pelayanan dalam Islam  
dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil  
Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman  
Indonesia*” Jurnal Ekonomi dan Perbankan  
Syariah.
- Sudarmanto, Gunawan. *Analisis Regresi Ganda SPSS*,  
Yogyakarta: Graha Ilmu 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan  
R&D*. Bandung:ALFABETA 2008.

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA 2019.
- Sujana, I Wayan. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah di Kota Baubau,*” *Jurnal Ilmiah Manajemen EMOR*. Sulawesi Tenggara: Universitas Muhammadiyah Buton, Vol. 3 No. 2. Sunyoto, Danang. *Metode Penelitian Akuntansi*. Bandung: Refika Aditama 2013.
- Wikrama, Ida Ayu Widya Pryanka dkk.” *Pengaruh Switching Cost dan Switching Intention Terhadap Wom Pada Nasabah Bank Central Asia di Kota Denpasar,*” *E-Jurnal Manajemen Unud Bali*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana Bali Vol. 6 No. 6 2017.
- Wulandari, Viska. “*Manajemen dan Akuntansi: Pengaruh Switching Cost Terhadap Word Mounth Dengan Switching Intention Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Layanan Kurir JNE di Samarinda:* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman” *Jurnal Ekonomi* Vol. 18, No. 2, 2016.
- Yudiatmaja, Fridayana. *Analisis Regresi dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*, Jakarta : Gramedia 2013.
- Yulinda, Ade Tiara. “*Pengaruh Customer Relationship Management*” *Ekombis Revie*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
- Zahro, Nurul Ulfa dkk. “*Pengaruh Customer Realtionship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. MNC Sky Vision-Indovision Semarang*” *Jurnal Administrasi Bisnis*. Departemen Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Diponegoro Vol. 7 No. 1 Maret  
2018.

