

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa (2022). *Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Jasa Asuransi (Kasus Pada PT.Asuransi BSAM Cabang Pekanbaru)*. Riau. Fakultas Ekonomi
- Budianto, Erwin (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Ajb Bumiputera*. Jurnal Ilmu Keuangan dan Perbankan (JIKA). Volume VIII No. 2 Tahun 2019
- Desi Suci Utari (2015). *Pengaruh Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Jasa Asuransi (Kasus Pada Pt.Asuransi Bsam Cabang Pekanbaru)*. Pekanbaru. Jurnal FISIP Volume 2 No.2
- Devi W, Ika. (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal STIE Ekonomi Volume 10 No.10
- Fombrun, Charles (2018). *Reputation Realizing: Value From The Corporate Image 20th Anniversaty Edition*. Cambridge: Harvard Bussiness Review Press
- Grace H, Marrisa. (2022). *Strategi pemasaran*. Tangerang: Pascal Book
- Hardani (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu
- Ida Nurwana (2014). *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Bebek H. Slamet Di Kota Malang*. Jurnal Modernisasi, Volume 10, Nomor 40 1, Februari 2014.
- Irwansyah, Rudi. (2021). *Perilaku Konsumen*. Bandung: CV. Widina Media Utama
- Juniar Resnu Hidayat (2017). *Aktivitas customer relation perusahaan daerah air minum batang tahun 2016*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Kotler & Amstrong (2018). *Principle of markerting 17th global edition*. Inggris: Pearson.
- Kotler & Keller (2021). *Marketing Management 16th global edition*. Inggris: Pearson.
- Lusiah (2018). *Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian mahasiswa di universitas swasta di kota medan*. Yogyakarta: Deepublish
- Muslim, Mohammad (2017). *Urgensi Etika Bisnis Di Era Global*. Jurnal ESENSI Volume 2 No.2

- Napitulu, Sabar & Tapiomas, Nirwana (2021). *Manajemen pemasaran, Pendekatan praktis dengan teori-teori para ahli*. Jakarta: PT. Atalya Riteni Sudeco
- Novitasari (2017). Pengaruh hubungan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada kartu vip chandra departement store di bandar lampung). *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung*.
- Prihatminingtyas, Budi (2019). *Etika bisnis. Suatu pendekatan dan aplikasinya terhadap stakeholder*. CV. IRDH. Malang
- Rakha M, Giebriel (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan (Trust) Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen (ALBAMA) Volume. 14 No. 1, April 2021
- Reinatz, & Kumar (2018). *Customer relationship management, concept, strategy, and tools third edition*. Jerman: Springer
- Riadi, Muchlisin (2022). Reputasi Perusahaan (Pengertian, Aspek, dan Indikator). <https://www.kajianpustaka.com/2022/06/reputasi-perusahaan.html>. Diakses pada 12/12/2022
- Sadiyah, Abidatus (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Tv Kabel Sembayat Vision Customer Relationship Manajemen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Cv. Sembayat Vision). Lamongan. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Lamongan. *Skripsi Manajemen*
- Sugiyono (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tri P, Agung (2022). *Loyalitas Pelanggan Edisi Cetakan Pertama*. CV. Widina Media Utama, Bandung
- Wishal N, Raihan & Ismail M, Andi (2022). *Dampak Customer Relationship Management (CRM) Dan Brand Ambassador Terhadap Loyalitas Konsumen Ms Glow Men*. Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi dan Bisnis (ECOBUS). Vol. 10 No. 2, September 2022
- Zahro, Nurul Ulfa & 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