



DAFTAR PUSTAKA

Buku

1. Cooper, D., & Schindler, P. (2014). *Business Research Methods* (12 ed.). New York: McGraw-Hill.
- Fader, P., & Toms, S. (2018). *The Customer Centricity Playbook: Implement a Winning Strategy Driven by Customer Lifetime Value*. Wharton School Press.
- Firmansyah, M. (2019). *Pemasaran Produk dan merek (Planning & Strategy)*. Surabaya: Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 edisi ke-9* (9 ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Julianti, A., Irfan, Manurung, S., & Satriawan, B. (2016, 9). *Mengolah Data Penelitian Bisnis dengan SPSS* (1 ed.). (R. Franita, Ed.) Medan: LEMBAGA PENELITIAN DAN PENULISAN ILMIAH AQLI.
- Keller, K., & Swaminathan, V. (2020). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity* (5 ed.). Pearson.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, C., & He, H. (2020). *Principles of Marketing* (18 ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019, 2). *Marketing 4.0: moving from traditional to digital* (2 ed.). (A. Tarigan, Ed.) Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., Keller, K., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management* (3 ed.). Pearson Education.
- Rangga, F. (2002). *The Power of Brands: Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek plus Analisis Kasus dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7 ed.). Chicester: John Wiley & Sons.
- Sheth, J., Parvatiyar, A., & Shainesh, G. (2001). *Customer Relationship Management: Emerging Concepts, Tools, and Applications*. New Delhi: McGraw-Hill.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (19 ed.). Bandung: Alfabeta.



Jurnal

Ediwan, Yohanes. 2019. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Central Asia, Tbk. (BCA) Kota Bandung." *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Central Asia, Tbk. (BCA) Kota Bandung*.

Herawaty, Anisa. 2017. "PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PASMIRA GRESIK." *PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PASMIRA GRESIK*.

Huda, Miftakul and Hartati, Nani. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Taksi Blue Bird di Jakarta Barat. " *JSMA (Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi)* 13 nomor 2.

Imasari, Kartika, and Nursalin, Kezia Kurniawati. 2011. "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT BCA TBK." *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT BCA TBK* 10 nomor 3.

Nurwidayat, Ayu. 2015. "ANALISIS PENGARUH PELAYANAN DAN KERAGAMAN BARANG TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA PASAR BUNDER DI SRAGEN)." *ANALISIS PENGARUH PELAYANAN DAN KERAGAMAN BARANG TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA PASAR BUNDER DI SRAGEN)*.

Rahmawati, Yani Oktianur, Kusniawati, Aini, and Setiawan, Iwan. 2019. "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SEPEDA MOTOR YAMAHA (STUDI PADA KONSUMEN BAHANA CIAMIS)." *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SEPEDA MOTOR YAMAHA (STUDI PADA KONSUMEN BAHANA CIAMIS)*.

Ruzikna, Ruzikna and Anggriani, Fitri. 2016. "PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA KORAN HARIAN RIAU POS." *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*.

Sirait, Dodi Putra. 2018. "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MATAHARI CLUB." *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MATAHARI CLUB* 3 nomor 1.

Widyana, Suci Fika and Firmansyah, Herdin. 2021. "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK SEPATU CONVERSE." *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK SEPATU CONVERSE* 11 nomor 1.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Artikel dan Report

Best Practices: Customer Relationship Management. (2002), Diakses tanggal 28 Oktober 2023, <https://iveybusinessjournal.com/publication/best-practices-customer-relationship-management/>

Bluebird Hadirkan Pengalaman Mobilisasi Aman dan Nyaman Lewat 'SNI'. (2023),
Diakses 7 Oktober 2023, <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6964987/Bluebird-hadirkan-pengalaman-mobilisasi-aman--nyaman-lewat-sni>

Dihantam Corona, Blue Bird Cetak Rugi Rp 94 M di Semester I. (2020), Diakses 7 Oktober 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20200728113914-17-175907/dihantam-corona-blue-bird-cetak-rugi-rp-94-m-di-semester-i>

PT Blue Bird Tbk. (2020, 12). *Laporan Keuangan Konsolidasian Tanggal 31 Desember 2020 Serta Tahun Yang Berakhir Pada Tanggal Tersebut dan Laporan Auditor Independen*.

Statista. (2023). *Passenger transport in Indonesia*.