

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Francis Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali pers.
- Alma, Buchari. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buttle, F and Maklan (2015) *Customer Relationship Management: Concept and Technologies* (3 ed) New York: Florence Production..
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Management*, 15th edition, Pearson education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Sujarweni, V., Wiratna. (2015) *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi* . Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. (2017) *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* Bandung: Alfabeta.
- Wahjono, Sentot Iman. (2012) *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Jurnal:
- Graf, Michael. Sclegelmilch, Bodo, B and Mudambi, Susan, M. 2013. Outsourcing Of Customer Relationship Management: Implications For Customer Satisfaction. *Jurnal Of Strategic Marketing* Vol. 21 No. 1, pp:68-81.
- Indah Noviayuningsih. (2017). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Starbuck Trans Studio Mall Bandung*. Universitas Telkom.
- Atirah Ridwan. (2017). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy pada PT. Telkom Kandatel Bandung Timur*. Universitas Telkom.

Daftar website:

www.bankbjb.co.id (15 Januari 2018)

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/05/19/berapa-jumlah-rekening-dan-nilai-simpanan-perbankan> (Diakses Tanggal 15 Januari 2018)

<http://bandung.bisnis.com/read/20170804/8/573024/info-grafis-pertumbuhan-aset-15-bank-besar-sampai-juni-2017> (Diakses Tanggal 15 Januari 2018)

<https://www.instagram.com/bankbjb/> (Diakses Tanggal 20 Mei 2018)

<https://twitter.com/infobankbjb> (Diakses Tanggal 20 Mei 2018)

<https://www.facebook.com/pg/BankBJBOfficial/notes/> (Diakses Tanggal 20 Mei 2018)

https://www.jasnita.co.id/Pentingnya_CRM_untuk_Meningkatkan_Loyalitas_Pelanggan_176.php (Diakses Tanggal 20 Mei 2018)

<http://www.bankbjb.co.id/id/corporate-website/berita/berita-perusahaan/bank-bjb-gelar-nonton-bareng-aadc-2.html> (Diakses Tanggal 21 Mei 2018)

<http://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/2017/05/22/bank-bjb-layani-peserta-bpjs-ketenagakerjaan-401735> (Diakses Tanggal 21 Mei 2018)

<https://m.liputan6.com/bisnis/read/3528591/perluas-segmen-bisnis-bank-bjb-tandatangani-mou-dengan-al-rajhi-bank> (Diakses Tanggal 21 Mei 2018)