

DAFTAR PUSTAKA

Hayati, R. N., 2022. Implementasi Manajemen Hubungan Pelanggan Di Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik Dalam Perspektif Islam [Wawancara] (17 Juny 2022).

Asyari, M. Y., 2022. Implementasi Manajemen Hubungan Pelanggan Di Pegadaian Syariah UPS Suci Gresik Dalam Perspektif Islam [Wawancara] (11 Juny 2022).

Abdullah Barori, "Pengaruh *Emotion Marketing*, *Experiential Marketing* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *GSports Centre Padang*", Fakultas Ekonomi Universitas Andalas Padang, Skripsi.

Zenda Damara, "Pengaruh *Experiential Marketing* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Warung Kopi Tung Tau Sungailiat", Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, Skripsi, 2018.

Norhermaya, Yashinta Asteria dan Soesanto, Harry. 2016. "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id)". *Journal of Management*, Volume 5, Nomor 3.

Semuel, Hatane, (2012), "*Customer Relationship Marketing* Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas

Perbankan Nasional", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 7, No. 5, p. 33-41.
Schiffman, & Kanuk. 2017. *Perilaku Konsumen*. Edisi kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.

Imam, G. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penelitian Universitas Diponegoro.

Hurriyati, Ratih. 2011. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Magdalena, Maria, Lidya Martha, & Ingat Budi B.K.Z. (2018).

Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kerelasiaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Nagari Cabang Pasar Raya Kota Padang. *Jurnal Pundi*, 2(3).

Malau, Harman. (2017). *Manajemen Pemasaran; Teori dan Aplikasi Pemasaran*

Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global. Bandung: ALFABETA.

Ningtyas, Fitri & Basuki Rachmad. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi Penanganan Masalah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 1(1), 51-60.

Oluwafemi, Olaolu Joseph & Sulaimon Olanrewaju Adebisi. (2018). Customer Loyalty and Integrated Marketing Communications Firms in Lagos Metropolis, Nigeria. *Journal of Competitiveness*, 10 (3)...

Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2016). *Marketing Management*, Edition 15. Pearson.

Rosda, Auliya Yumi. (2015). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komunikasi, Komitmen, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru, (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Retrieved from

Eksananda, A. A. (2022). Pengaruh Inovasi Produk Dan Citra Merek Terhadap Niat Beli Produk Scarlett Whitening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10, 233–243.

Adhi004. (2022). Pemerintah Dukung 10 *Brand* Indonesia Tampil di Paris *Fashion Week* 2022. [Kominfo.Go.Id](https://www.kominfo.go.id).

Andre, F. (2022). *Blunder Marketing* Berbalut *Go International*. 5 April.

Ayu, M., & Rizaty. (2021). Industri Kosmetik Tumbuh 5,59 Persen, Ini Merek Perawatan Tubuh Terlaris pada Agustus 2021. 5 Oktober.

Dhita Arimbi. (2022). Kontroversi Brand Lokal yang Hadiri *Fashion Show* di Paris. 9 Maret.

Joan, Valerie. (2021). Kecantikan Tembus Transaksi 20 Miliar, *Brand* Lokal Terfavorit.

Edward, M., & Sahadev, S. (2011). Role of switching costs in the service quality, perceived value, customer satisfaction and customer retention linkage. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 22, 327-345.

Sejahtera, Opto Lumbung (2021) *Reveal Your Beauty*.

Sekaran, Uma. (2017). *Metodologi Penelitian Untuk bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Lombard, M.R dan du Plessis, L. 2012. *Customer Relationship Management (CRM) in a South African Service Environment: an Exploratory Study*. *African Journal of Marketing Management*. Vol.4, Pp. 152-165.

Lombard, M.R dan du Plessis, L. 2012. *Customer Relationship Management (CRM) in a South African Service Environment: an Exploratory Study*. *African Journal of Marketing Management*. Vol.4, Pp. 152-165.

Adinugoroho Faris. (2015). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan, dan Komunikasi WOM Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket*. Hal.83

Felix, R. (2016). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan Tivoli Club House Sidoarjo dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Perantara*. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol.4, No.1, pp. 406-421

Febrianingtyas. (2014). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 9 No. 2. Hal. 1-10

Gabriella, Ingrid Stacia. (2017). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Hal. 37

Imasari, Kartika., Nursalin, Kezia Kurniawati. (2011). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. BCA Tbk*. *Jurnal Fokus Ekonomi (FE)*. Vol. 10 No.3. Hal. 183-192

Iriandini, Anggita Putri, Yulianto, Edy, Mawardi, Kholid M. (2015). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.23

No.2

Munandar, D. (2011). Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Indonesia Bandung. *Majalah Ilmiah Unikom* Vol.7,Nol.

