

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Tsabit Zuhri, M. (2018). The Influence Of Customer Relationship Management And Brand Image On Customer Loyalty Throught Satisfaction. *Management Analysis Journal*, 7(3). [Http://Maj.Unnes.Ac.Id](http://Maj.Unnes.Ac.Id)
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asy'ari, A. H. (2018). Pengaruh Distribusi, Layanan Purna Jual, Citra Merek Dan Fanatisme Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Mobil Merek Toyota Di Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3), 377–390. [Https://Doi.Org/10.35972/Jieb.V4i3.241](https://doi.org/10.35972/jieb.v4i3.241)
- Awal, M., Arifudin, A., & Betaubun, R. M. N. (2022). Analisis Citra Merek Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Mobil Hilux Di Kabupaten Merauke. 13(1), 16–22.
- Company Profile Toyota*. (N.D.).
- Faizal, H., & Nurjanah, S. (2019). Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Antara. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, 4(2), 307–316. [Https://Doi.Org/10.36226/Jrmb.V4i2.271](https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i2.271)
- Febrianingtyas, M., Suharyono, & Yulianto, E. (2014). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 3.
- Gaikindo. (2021). *Industri Otomotif Domestik Bangkit Dari Pandemi Berkat Ppnbm 100%* – Gaikindo.

<https://www.gaikindo.or.id/industri-otomotif-domestik-bangkit-dari-pandemi-berkat-pnbnm-100/>

Gaikindo. (2022). *10 Merek Mobil Terlaris Di Indonesia Januari-Juni 2022 – Gaikindo*.

Ghozali, I. (2014). *Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (Pls)* (Edisi 4). In Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, C. L. (2008). *Loyalty Is Defined As Non Random Purchase Expressed Over Time By Some Decision Making Unit. Berdasarkan Definisi Tersebut Dapat Dijelaskan Bahwa Loyalitas Lebih Mengacu*

Hayati, S., Suroso, A., Suliyanto, & Elfan Kaukab, M. (2020). Customer Satisfaction As A Mediation Between Micro Banking Image, Customer Relationship And Customer Loyalty. *Management Science Letters*, 10(11), 2561–2570. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.3.039>

Juanamasta, I. G., Wati, N. M. N., Hendrawati, E., Wahyuni, W., Pramudianti, M., Wisnujati, N. S., Setiawati, A. P., Susetyorini, S., Elan, U., Rusdiyanto, R., Astanto, D., Ulum, B., Khadijah, S. N., Trimarjono, A., Syafii, M., Mubarroq, A., Kristiningsih, K., Pratiwi, R. D., Veri, V., ... Umanailo, M. C. B. (2019). The Role Of Customer Service Through Customer Relationship Management (Crm) To Increase Customer Loyalty And Good Image. *International Journal Of Scientific And Technology Research*, 8(10), 2004–2007.

Kanafi, R. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Service Kendaraan Auto2000 Kediri Suharmadji). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 3, 21–31.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing, Global Edition (17th Ed.)*. Pearson Education.

- Kotler, Philip And Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Kotler, Philip, And Keller, Kevin Lane, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lin, S.-Y., & Hsu, T.-K. (2013). The Impact Of Brand Image And Customer Commitment On Loyalty: An Empirical Study Of Automobile Sector. *Information Management And Business Review*, 5(4), 181–193.
- Oktavianus Chandra Mema Mossa. (2019). Pengaruh Citra Merek, Harga ,Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Mobil Mvp Merek Toyota Kijang Innova Di Yogyakarta). *Carbohydrate Polymers*, 6(1), 5–10.
- Park, H., & Park, S. (2019). The Effect Of Emotional Image On Customer Attitude. *Journal Of Asian Finance, Economics And Business*, 6(3), 259–268. <https://doi.org/10.13106/Jafeb.2019.Vol6.No3.259>
- Prabawani. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pt. Nasmoco Abadi Motor Karanganyar. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7, 1–12.
- Pranitasari, D., Sihotang, S., Prastuti, D., Hermastuti, P., Saodah, E. S., & Harini, S. (2019). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Masa Pandemi. *Visionida*, 8(1), 34–49.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.

- Rommy, F. Al. (2020). Brand Trust Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Customer Relationship Management Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(1), 10–24.
- Simamora, B. (2008). *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (P. 307). [Http://Books.Google.Com/Books?Id=Pafxnu7ffcyc&Pgis=1](http://books.google.com/books?id=Pafxnu7ffcyc&pgis=1)
- Simamora, Bilson. (2008). *Panduan Riset Perilaku Konsumen. Cetakan Ketiga*, Jakarta : Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (Ed.)). Alfabeta.
- Susetyo, C. R., Nilowardono, S., & Wulandari, A. (2020). Effect Of Brand Identity And Brand Image On Customer Loyalty Case Study In Daihatsu Car Consumer. *Quantitative Economics And Management Studies*, 1(1), 0–7. [Https://Doi.Org/10.35877/454ri.Qems1174](https://doi.org/10.35877/454ri.Qems1174)
- Tjiptono, Fandy, 2015 . *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Triandewo, M. A., & Yustine, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13–24. [Https://Doi.Org/10.34208/Jba.V22i1.743](https://doi.org/10.34208/Jba.V22i1.743)
- Zakin, Y. F. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Merek Pada Pt. Citilink Indonesia. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 7(3), 1–16. [Http://Jurnalmahasiswa.Stiesia.Ac.Id/Index.Php/Jirm/Article/View/1173](http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1173)