

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus. (2020). *Customer Relationship Management Teori dan Praktek Berbasis Open Source*. Bandung: Penerbit Informatika
- Buttle. (2018). *Customer Relationship Management (Concepts and Tools)*. Malang: Banyumedia publishing.
- Chandrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Fatihudin & Firmansyah, (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: utomo press.
- Kamaluddin, Apianty (2017). *Administrasi Bisnis*, Makasar: CV SAH Media
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprapno. (2019). *Budaya Religius Sebagai Sarana Kecerdasan Spiritual*. Batu: Literasi Nusantara.
- Peraten. (2021). *Riset Keperawatan di Era Pandemi COVID-19*. Pekalongan: PT.Nasya Expanding Management.
- Rifa'I. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.

Jurnal

- Saputri, Hidayah, Abidin. (2020). *pengaruh customer relationship management dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan media Advertising di Samarinda*. *Jurnal Pada* : jurnal.unej.ac.id. Jember: dipublikasikan.
- Mahmudah, R. (2018). *Implementasi Customer Relationship (CRM) pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang*. Skripsi pada: docplayer. Bandung: tidak dipublikasi.
- Supar & Suasana. (2017). *Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal pada*: E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana. Bali: dipublikasi.

Suyoto. (2018). *implementasi customer relationship management (crm) dengan pendekatan clustering berbasis knowledge management (km) (studi kasus pt djawa furni lestari)*. Tugas akhir pada: dspace.uui.ac.id. Yogyakarta: tidak dipublikasi.

Rahayu,Wan, Rohmiyati. (2022). *Analisis Implementasi Customer Relationship Management Pada Safira Bakery*. Jurnal pada: jurnal.goretanpena. Jakarta: dipublikasi.

Artikel

Ratna. (2021, 10 Juli), *Mobilitas Warga Turun Saat PPKM Darurat*, Republika, diambil dari : <https://www.republika.co.id/berita/qw114v428/pemkot-bandung-> (Akses : 25 Desember 2021)

VTiger. Vtiger, diambil dari : <https://www.vtiger.com/id/crm/evolution-of-crm/> (Akses : 15 januari 2022)

Badan Pusat Statistik. (2021). *Survei Pelaku Masyarakat Pada Masa Pandemi COVID-19*. bps.co.id