

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Baran, R. J., Galka, R. J. (2016). *Customer Relationship Management: The Foundation of Contemporary Marketing Strategy*. United Kingdom: Taylor & Francis.
- Walenta, A. S., Kuswinardi, J. W., Wardani, A. N. K., Efendi, B., & Zulfikhar, R. (2023). Aplikasi Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management CRM) dalam Era Digital: Analisis Literatur tentang Keuntungan dan Implementasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 22008-22013.
- Buttle, Francis. 2018. *Customer relationship marketing (Manajemen hubungan pelanggan)*. Jakarta: Bayumedia
- Daryanto, 2011. *Manajemen Pemasaran*. Cetekan 1. Bandung: Satu Nusa
- J. Wayong, *Fungsi Administrasi Negara*, Djambatan, Jakarta, 2005.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kumar, V. & Werner Reinartz. 2012. *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools*. Germany: Springer Berlin Heidelberg
- Kumar, V., Reinartz, W. (2018). *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools*. Germany: Springer Berlin Heidelberg.
- Laksana, Muhammad Fajar (2019), *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*, Depok: Khalifah Mediatama.
- Maklan, S., Buttle, F. (2019). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. United Kingdom: Taylor & Francis.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi. Jakarta: UI-Press.
- Iftika, M. V. P. (2023). ANALISIS CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT (CRM). *Jurnal Pusdansi*, 2(4).

Novita, A. P. (2023). PENERAPAN CRM SOSIAL UNTUK MENINGKATKAN HUBUNGAN PELANGGAN. *Journal of Computer Science and Information Technology*, 1(1), 11-26.

Priansa. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Rachmat. (2023). *Administrasi Bisnis*. (n.p.): Global Eksekutif Teknologi. Tangah Kota Padang

Sawir. (2021). *Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik*. (n.p.): Deepublish. Jayapura

Sopiah & Sangadji, Etta Mamang. (2016). *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2019. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru.

Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.

### Artikel Jurnal Online

Adnan, Adnan. "Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga di Kota Lhokseumawe." *Jurnal Visioner & Strategis* 7.2 (2018).

Budiman, Irnita Ajeng Yuli Muryati. 2010. *Customer Relationship Management (CRM) Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Journal The WINNERS*, Vol. 11 No. 2, September 2010: 151-159

Dadang Munandar. 2005. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis Pt. Frisian Flag Indonesia Bandung. Majalah Ilmiah Unikom

DAHLAN, P. W. M., Tampi, J. R., & Tumble, T. M. (2017). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Kc Dotulolong Lasut Manado. JURNAL ADMINISTRASI BISNIS (JAB).*

Dewi, A. A. C. (2015). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya. Jurnal Strategi Pemasaran, 3(1), 1-9.*

Didik Isnadi. 2005. Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Nilai Nasabah Dan Keunggulan Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT Bank BRI Kantor Cabang Pekalongan)

Riley, dkk. (2016). *A cross-national study of the ecological worldview of senior consumers. International Journals of Consumers Studies ISSN 1470-6423. (1-10)*

#### Skripsi

Faradilla.Yoshi.RR. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri Persero, Tbk cabang Pinrang Kabupaten Pinrang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).*

Hanum, Z., & Hidayat, S. (2017). **FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU MEREK NIKE DI KOTA MEDAN.**

Kartika Imasari dan Kezia Kurniawati Nursalin. 2011. “*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk*”. Vol 10, No. 3.

Novianti, Eva. (2019). *PENGARUH CRM TERHADAP PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA TOKO RETAIL FASHION RIA BUSANA* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP BANDUNG).

Primafidyanti, A. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA REGULER PAGI UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP BANDUNG* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP BANDUNG).

Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si. (2017). *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Program Pascasarana, 10-22. Malang.

Rahmat, A. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

Yana Juanda, D. (2018). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH* (Survey pada Nasabah UPK-DAPM Kabupaten Tasikmalaya) (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).

#### Internet

[https://m.giordano.com/ID/en-US/Article/ESHOP2015H5\\_HELP\\_PORTAL](https://m.giordano.com/ID/en-US/Article/ESHOP2015H5_HELP_PORTAL)

<http://repository.stei.ac.id/4252/3/BAB%20II.pdf>