

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afnan, D. (2021) 'Kegiatan Marketing Public Relations dalam Mempertahankan Citra Perusahaan', pp. 8–17.
- Almasdi Syahza. (2021). Metodologi Penelitian: Metodologi penelitian Skripsi. In Rake Sarasin (Vol. 2, Issue 01).
- Buttle, F. (2008). Customer relationship management (Manajemen Hubungan Pelanggan). In Customer Relationship Management: Second Edition (Issue October).
- Daga, R. (2017) 'Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan'.
- Dr.yudin. (n.d.). Metode penelitian kualitatif.
- Febrianur, I.F.S.P., Panjaitan, R. and Fatmawati, E.R. (2023) 'Strategi Membangun Loyalitas Merek: Tinjauan Komprehensif Terhadap Program Loyalti Digital, Brand Love, Dan Kemudahan Konsumen Dalam Era Smartphone', 1. Available at: www.freepik.com.
- Hoffman, D.W. (2019) PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.
- Jhonson. (2023). *Peran media sosial dalam public relations digital*. Jakarta.
- Melia Milyane, T., Umiyati, H., Putri, D., Akib, S., Daud, R. F., Rosemary, R., Muhammad Athalarik, F., Rachmi Adiarsi, G., Puspitasari, M., Muthahari Ramadhani, M., & Rochmansyah, E. (2022). Pengantar Ilmu Komunikasi.
- Mochamad Nashrullah, O. et al. (2023) METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data) Diterbitkan oleh UMSIDA PRESS.
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian. Antasari Press, Banjarmasin.
- Ridoanto, T., Mislinawati and Triaudi, G. (2020) Kepuasan Konsumen, Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit. Available at: [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf).
- Rifa'i, K. (2019) 'KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION); Membangun Loyalitas Pelanggan', Zifatama publisher, pp. 1–191. Available at: [http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN OLEH Dr. KHAMDAN RIFA'I%20SE.%20CM.Si.pdf](http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU%20MEMBANGUN%20LOYALITAS%20PELANGGAN%20OLEH%20Dr.%20KHAMDAN%20RIFA'I%20SE.%20CM.Si.pdf).
- Sahir, S.H. (2022) Metodologi penelitian.

- Syahran (2023) 'Teknik Data Dalam Penelitian Ilmiah Triangulasi Metode', *Jurnal Teknik Data Dalam Penelitian Ilmiah Triangulasi Metode*, 1(1), pp. 53–61.
- Siswati, D.E. et al. (2024) CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN IMPLEMENTASINYA PADA PERUSAHAAN KECIL PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA.
- Sulaiman Saat, S.M. (2020) Pengantar Metode Penelitian, Pusaka Almaida.
- Sri. (2020). Kerangka Penelitian.
- Sri. (2020). Metode Penelitian.
- Wajdi (2024) *Metode Penelitian*.
- Zaini, P.M. et al. (2023) Informan Pada penelitian.

Jurnal

- Anggara, N.A.A., Hutahaean, J. and Iqbal, M. (2022) 'Penerapan Customer Relationship Management (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) Dalam Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Berbasis Web', *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(4), pp. 480–488. Available at: <https://doi.org/10.47065/bits.v3i4.1440>.
- Dianti, D. (2021) 'Buana komunikasi', (November), pp. 116–129.
- Fadli, M.R. (2021) 'Memahami desain metode penelitian kualitatif', *Humanika*, 21(1), pp. 33–54. Available at: <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Melia, T. and Sutiaperman, A. (2021) Public Relations (Komunikasi Strategis, Digital, dan Bertanggung Jawab), Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents.
- Mekarisce, AA. (2020) 'Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat', *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), pp. 145–151. Available at: <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>.
- Purnamasari, A. and Afriansyah, E.A. (2021) 'Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa SMP pada Topik Penyajian Data di Pondok Pesantren', *Plusminus: Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(2), pp. 207–222. Available at: <https://doi.org/10.31980/plusminus.v1i2.1257>.
- Rusandi and Muhammad Rusli (2021) 'Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus', *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan*

Studi Islam, 2(1), pp. 48–60. Available at:
<https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>.

Sa'adah, M., Rahmayati, G.T. and Prasetyo, Y.C. (2022) 'Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif', *Jurnal Al 'Adad: Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), pp. 61–62.

Salamah, S. (2022) Analisis Customer Relationship Management Pada Model Pelayanan Konsumen UNNI KOREAN FOOD DI KABUPATEN BONDOWOSO.

Siregar, M. (2021) 'Kepuasan Pelanggan', 7(1), pp. 114–120.

Wibowo, A. (2023) (*Customer Relationship Management*).

Yudin (2020) Metode penelitian kualitatif.