

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Haque, M. G., Iskandar, A. S., Erlangga, H., & Sunarsi, D. (2022). Strategi pemasaran: Konsep, teori dan implementasi.
- Judijanto, L., & Hutaeruk, F. N. (2025). Inovasi Pemasaran Melalui Media Sosial: Kajian Literatur. *Jurnal Komunikasi*, 3(1), 18-25.
- Rifqi Suprpto, S. P., dan Azizi, M. Z. W. (2020). Buku Ajar Manajemen Pemasaran. Myria Publisher.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta
- Sulianta, F. (2025). Dasar dan Konsep *Customer Relationship Management*. Feri Sulianta.

Jurnal

- Adnin, R. J., Lubis, N., & Widayanto, W. (2020). Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Nasmoco Pemuda Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 36–43
- Adriani, R. D., Monita, L. M. M., Nanda, L. S., Robuli, B., & Boy, S. I. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Costumer Relationship Management Terhadap Keputusan Pembelian Pada Asuransi Astra (Garda Oto) The Effect Of Price, Service Quality, And *Customer Relationship Management* On Purchasing Decisions Of Asuransi Astra (Gar. Business And Accounting, 4(2), 90–98.
- Aprianti, I., & Krismawati, J. P. (2020). Pengaruh Citra Merk dan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mayoutfit Bandung melalui Instagram. *Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan*, 2(1), 50-57.

- Bahri, K. N., Baswarani, D. T., & Santika, S. (2022). *Customer Relationship Management, Brand Image, Media sosial Instagram, Dan Efeknya Terhadap Keputusan Pembelian Produk Jasa Alc Indonesia*. Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 5(4), 1647-1665.
- Barus, C. S., & Silalahi, D. (2021). Pengaruh Promosi Media Sosial Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Sosmed Cafe Abdullah Lubis Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1-15.
- Djunaedi, S. R. D., Alamsyah, M. F. A., & Rika, D. *The Effect Of Product Innovation And CRM On Satisfaction Mediated Purchasing Decisions In The Coffee Shop Industry Pengaruh Inovasi Produk Dan CRM Terhadap Kepuasan Dimediasi Keputusan Pembelian Pada Industri Coffee Shop*.
- Fajrina, R. (2024). Pengaruh Online Consumer Review Terhadap Minat Beli dan Keputusan Pembelian Pada Konsumen Tokopedia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 10442-10453.
- Fauzi, A., Noviyanti, D., Ramadhan, S., & Peronika, E. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peran Dan Fungsi Anggaran Penjualan Pada Perusahaan Dagang Atau Jasa: Pemasaran, Keuangan Dan Ekonomi (Literature Review Msdm). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 2(3), 241-252.
- Febby Febriani, dan Dadan Ahmad Fadili. (2021). engaruh Store Atmosphere dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Café Patroli Kopi Karawang). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(3)
- Hawa, S. D. (2022). User Interface Dan Media sosial Marketing Sebagai Pendorong Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Tokopedia. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Peradaban (JSITP)*, 3(2), 1–9.
- Juliana, J. (2021). Pengaruh Media sosial Marketing Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Angkringan Kopi Senja Medan (Doctoral

Dissertation, Universitas Medan Area). Universitas Medan Area, 4(2), 67–77.

Kamaruddin, M. J., & Darnis, R. (2025). The Influence of *Customer Relationship Management* and Service Quality on Purchasing Decisions with Brand Image as a Moderator. *Formosa Journal of Business and Economic Statistics*, 1(2), 61-80.

Karina, F., & Dermawan, D. A. (2024). Prediksi Peningkatan Omzet Penjualan dengan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda (Studi Kasus: UB Makmur Surabaya). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 5(1), 27-34.

Kolanus, J. A., Lapian, S. J., & Poluan, J. G. (2024). Evaluasi strategi pemasaran PT. Indofood Sukses Makmur Tbk Sulawesi Utara terhadap produk unggulan perusahaan (Indomie) menggunakan metode SWOT. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 12(01), 860-867.

Landeng, R., Mandeny, S. L., & Mandagie, Y. (2023). Pengaruh Cita Rasa, Persepsi Harga dan *Customer Relationship Management* Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Boba Sel-Sel Cheesetea di Tumpaan: The Influence of Taste, Price Perception and *Customer Relationship Management* on the Purchase Decision of Boba Drinks Cheesetea Cells in Tumpaan. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 7(4), 315-324.

Leli, N., Nurhadiyah, N., Handayani, R. T., & Suhairi, S. (2023). Pemanfaatan Media Sosial sebagai Alat Komunikasi Massa dalam Memperluas Jangkauan dan Meningkatkan Interaksi dengan Konsumen. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 436-444.

Lestari, D. C., & Handoko, B. (2024). Peningkatan Loyalitas Pelanggan Pada City Trans Utama Bandung Melalui *Customer Relationship Management*

- (CRM). Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi), 1(7), 652-662.
- Meliana, D., Riswati, J., & Astuti, D. (2025). Analisis Perkembangan Bisnis Ritel Di Indonesia. *Journal of Business Economics and Management* | E-ISSN: 3063-8968, 1(3), 235-243.
- Mranani, N. A., & Lastianti, S. D. (2022). Hubungan Kelompok Acuan, Perceived Value, Perceived Quality Dan Media Sosial Terhadap Niat Pembelian Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Sepeda Pushbike (Studi Pada Komunitas Pushbike Surabaya). *Media Mahardhika*, 20(2), 252-263.
- Narottama, N., & Moniaga, N. E. P. (2022). Pengaruh Media sosial Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Destinasi Wisata Kuliner Di Kota Denpasar. *Jurnal Master Pariwisata (Jumpa)*, 8(2), 741–773.
- Onassis, S., & Utama, T. (2024). Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(3), 647-653.
- Pamungkas, D., & Zebua, W. D. A. (2025). Pengaruh Pesan Kampanye#Mandirinzeoperational2030 di Instagram Terhadap Citra Perusahaan Bank Mandiri Mandiri. *SABER: Jurnal Teknik Informatika, Sains dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 117-129.
- Patmarina, H., & Amelia, T. (2025). Dampak kualitas produk dan Pemasaran terhadap keputusan pembelian produk avoskin di Kota Bandar Lampung. *Journal of Management and Digital Business*, 5(1), 281-296.
- Prasetyaningrum, P. T., Wicaksono, A. R., & Nurrofiq, H. (2023). Transformasi pelayanan pelanggan: implementasi e-(CRM) pada bisnis teh nusantara berbasis website. *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 14(4), 368-376.
- Puspita, I. R., Fadillah, A., & Taqyudin, Y. (2022). Tinjauan Atas Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 2(1), 67-74.

- Putra, A. E. R., & Praswati, A. N. (2024). Pengaruh Perkembangan Penggunaan Smartphone Merek Samsung terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi di Daerah Sekitar Surakarta. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 9(2), 259-277.
- Rahman, Z. R., & Isa, M. (2023). Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Pada Destinasi Kuliner Halal Di Solo Raya. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 89-102.
- Ribek, P. K., Agung, A. A. P., & Mirayani, N. K. D. (2025). PERAN MEDIA SOSIAL, USER INTERFACE, DAN CRM TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ONLINE SHOP DI BALI. *Jurnal Bakti Saraswati (JBS): Media Publikasi Penelitian dan Penerapan Ipteks*, 14(1), 67-78.
- Ribek, P. K., Agung, A. A. P., & Mirayani, N. K. D. (2025). Peran Media Sosial, *User Interface*, Dan (*CRM*) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Di Bali. *Jurnal Bakti Saraswati (JBS): Media Publikasi Penelitian dan Penerapan Ipteks*, 14(1), 67-78.
- Shukla, P., Singh, J., & Wang, W. (2022). The Influence Of Creative Packaging Design On Customer Motivation To Process And Purchase Decisions. *Journal Of Business Research*, 147(2), 338–347.
- Suhardi, Y., Akhmadi, A., Darmawan, A., & Naili, N. (2023). Pengaruh Media Sosial, Electronic Word of Mouth, dan Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Produk Makanan Oke Enak Rawamangun). *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 4(2), 122-137.
- Susilo, H. H. R., & Yoestini, Y. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Electronic Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Produk Makanan Melalui Media Sosial (Studi pada Konsumen Naturicha Juice di Kabupaten Cilacap). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 18(3), 1930-1953.

- Tapada, V. J., Massie, J. D., & Tielung, M. V. (2023). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Barang Online (Studi Pada Konsumen Bag Store Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 1222-1232.
- Toha Ma'sum. (2020). Eksistensi Manajemen Pemasaran dalam Membangun Citra Lembaga Pendidikan. *Jurnal Intelektual: Jurnal Pendidikan Dan Studi Keislaman*
- Wicaksana, I. (2021). Pengaruh Pemasaran Digital Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pelanggan Usia Muda. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 18(1), 1-10
- Wijaya, D. D. R., & Daulay, S. R. (2025). Strategi Pemasaran Berbasis Segmentasi: Menentukan, Menganalisis, Dan Meramalkan Pasar Sasaran Untuk Peningkatan Kinerja Bisnis. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2), 464-478.
- Wirakanda, G. G., & Pardosi, A. (2020). Pengaruh Sales Promotion terhadap keputusan pembelian (studi kasus di Blibli. com). *Pro Mark*, 10(1).
- Yadi, M., Budiono, K., & Jusuf, H. F. (2024). Analisis Persepsi Mahasiswa Itsm Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Keputusan Pembelian Di Platform Shopee. *JMBI: Jurnal Manajemen Bisnis dan Informatika*, 5(2), 129-142.
- Zalsabilah, T. A., Akramiah, N., & Erwantiningsih, E. (2023, November). Pengaruh media sosial dan citra merek terhadap keputusan pembelian makanan ringan di Toko Liersnack di Pasuruan Raya. In *Seminar Nasional dan Call For Paper 2023 dengan tema" Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Menuju Indonesia Emas 2045" PSGESI LPPM UWP* (Vol. 10, No. 1, pp. 467-483).

Website

Budi, A. A. (2023, 16 November). Menerapkan *Customer Relationship Marketing (CRM)* agar UMKM tetap eksis. DJKN Kementerian Keuangan Republik Indonesia. [https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-lampungbengkulu/baca-artikel/16479/Menerapkan-Customer-Relationship-Marketing-\(Crm\)-Agar-Umkm-Tetap-Eksis.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-lampungbengkulu/baca-artikel/16479/Menerapkan-Customer-Relationship-Marketing-(Crm)-Agar-Umkm-Tetap-Eksis.html)

