

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M. (2023). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(1).
<https://doi.org/10.22437/jiituj.v5i1.12886>
- Adi Sulistyو. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan Statistika*. Penerbit Andi.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Al Idrus, S. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
<https://books.google.co.id/books?id=MwdMEAAAQBAJ>
- Alianto, J., & Santosa, B. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Toko Eka Walet di Kota Jambi). *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(10), 3540–3548.
- Amelia, D., Setiaji, B., Jarkawi, J., Primadewi, K., Habibah, U., Peny, T. L., Rajagukguk, K. P., Nugraha, D., Safitri, W., Wahab, A., Larisu, Z., & Dharta, F. Y. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Metpen*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. <https://penerbitzaini.com/>
- Armanda, D., Dewi, H., & Pasrizal, H. (2022). *ILMU MANAJEMEN. FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM*.
- Arraniri, I. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Cendikia Mulia Mandiri.
<https://books.google.co.id/books?id=hSe3EAAAQBAJ>
- Asari, A., Anam, A. C., Litamahuputty, J. V, Dewadi, F. M., Prihastuty, D. R., & Syukrilla, W. A. (2023). *PENGANTAR STATISTIKA*. Mafy Media Literasi Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=3ufGEAAAQBAJ>

- Chandra, E., Chandra, S., & Hafni. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Pertama). CV IRDH.
- Darmawan. (2025). *Komunikasi Bisnis*. Bumi Aksara.
<https://books.google.co.id/books?id=DhlVEQAAQBAJ>
- Fakhrudin, A., Roeliyanti, M. V., & Awan. (2022). *Bauran Pemasaran*. (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).
- Fauzi, A. (2022). *Metodologi Penelitian*. In *Suparyanto dan Rosad (2015)*. CV. Pena Persada.
- Ferine, K. F., & Juniarti. (2022). *Pelayanan SDM*. Selat Media.
<https://books.google.co.id/books?id=Q8CfEAAAQBAJ>
- Feti, F. (2024). *RETAIL SERVICE, CUSTOMER EXPERIENCE DAN SWITCHING BARRIERS UMKM RITEL*. CV. AZKA PUSTAKA.
<https://books.google.co.id/books?id=9fnwEAAAQBAJ>
- Gulo, N., Ihsan, A. M. N., Eldon, M., Sangadah, H. A., Waskita, G. S., Lestari, D. F., Julaeha, L. S., Chakim, M. H. R., Devila, R., & Rachmadi, K. R. (2025). *Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)*. Sada Kurnia Pustaka.
<https://books.google.co.id/books?id=nEBVEQAAQBAJ>
- Heryana, A. (2020). *HIPOTESIS PENELITIAN*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.11440.17927>
- Ibrahim, A., Mauluddin, M. H., Saputra, A. W., Carolina, A., Mardiana, M., Wiratama, Y., & Ramadhan, R. R. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Unipin. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(1), 1–6.
<https://doi.org/10.47065/josh.v3i1.989>
- Indrajaya, S. (2024). *Manajemen Pemasaran*. Kaizen Media Publishing.

<https://books.google.co.id/books?id=YwIvEQAAQBAJ>

- Indrasari, M. (2021). PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). UNITOMO PRESS.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Ishak, R. P. (2024). *DASAR-DASAR MANAJEMEN*. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Kholida, F. N., Rohmah, N., Lufti, A., & Yekti, A. (2024). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK HERBAL AZZAHRA DI PT NATURINDO SURYA NIAGA The Influence Of Customer Relationship Management (CRM) On Customer Loyalty For Azzahra Herbal Products In PT Naturindo Sury*. 20, 92–100.
- Kurniawan, H. (2021). *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=fLBYEAAAQBAJ>
- Kusumawati, R., & Aulia, A. (2023). *Relationship Marketing Peritel dan Mitra Bisnis*. MEGA PRESS NUSANTARA.
<https://books.google.co.id/books?id=ILjoEAAAQBAJ>
- Lesmana, N., Hakim, I., Sanjaya, A., Marsin, I. S., Prasetyo, E., Witiyastuty, H., & Jamal, I. (2022). *Manajemen Pemasaran*. STRATEGY CITA SEMESTA.
- Maghfirah, N., Saudin, L., & Muryani, E. (2024). *PRINSIP-PRINSIP DASAR MANAJEMEN*. CV. PUSTAKA INSPIRASI MINANG.
- Mamahit, J. J., James D.D Massie, & Imelda W.J Ogi. (2022). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome (Studi Kasus Perumahan Alandrew Permai Manado). *Jurnal EMBA*, Vol. 10(No. 4), 1999–2008.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/44628/40619>

Marwiyah, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*.

Mendo, A. Y., Niode, I. Y., & Kango, U. (2022). *Pengantar Manajemen dan Bisnis* (Cetakan Pertama). Yayasan Hamjah Diha.

Muh. (2021). *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga SMK/MAK Kelas XI Semester 2. Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen. Program Keahlian Akuntansi dan Keuangan. Kompetensi Keahlian Akuntansi dan Keuangan Lembaga*. Penerbit Andi.
https://books.google.co.id/books?id=g_wuEAAAQBAJ

Mukhid. (2021). *Metodologi penelitian pendekatan kuantitatif*. Jakad Media Publishing.

Nababan, B. O., Sari, Y. D., Mujito, Subagyo, W. H., & Muhlis. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*. Selat Media.
<https://books.google.co.id/books?id=PnPoEAAAQBAJ>

Nadirah. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo)*. CV. AZKA PUSTAKA.
<https://books.google.co.id/books?id=Yet9EAAAQBAJ>

Ngatno. (2020). *Buku Manajemen Pemasaran Baru.pdf*. In *EF Press Digimedia*. EF Press Digimedia.

Novia, R., & Munjiarti, M. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO NIBRAS HOUSE BEKASI. *Jurnal Kajian Komunikasi Dan Pembangunan Daerah* |, 50–61.

Pandiangan, P. (2019). *PENGARUH ORIENTASI PASAR DAN KREATIVITAS TERHADAP KINERJA BISNIS PADA DISTRO YANG TERDAFTAR PADA KICK BANDUNG*. 30–55.

- Pinaraswati, S., & Djoko Baruno, A. (2023). Impact of Customer Relationship Management and Service Quality To Customer Loyalty Showroom “Mujur Mobil.” *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 7(2), 2023. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Prasetia, I. (2022). *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori dan Praktik*. umsu press. <https://books.google.co.id/books?id=CaeBEAAAQBAJ>
- Priyatno, D. (2023). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier Dengan SPSS Dan Analisis Regresi Data Panel Dengan Eviews*. Penerbit Andi. <https://books.google.co.id/books?id=ISeyEAAAQBAJ>
- Purwaningtias, D., Nasihin, M., & Arizona Diaz, N. (2020). Konsep Dasar E-Business di Era Didital. In *Graha ilmu*. GRAHA ILMU. <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/292699/BUKU-AJAR.pdf>
- Putri, N. T. (2022). *Manajemen Kualitas Terpadu: Konsep, Alat dan Teknik, Aplikasi*. Indomedia Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=J4l0EAAAQBAJ>
- Rahmawati. (2022). *Apa Saja Variabel Penelitian dalam Bidang Marketing ??? (Panduan bagi Peneliti Pemula)*. Universitas Mulawarman. <https://books.google.co.id/books?id=-3KcEAAAQBAJ>
- Ramadhani, R., & Bina, N. (2021). *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis dan Aplikasi SPSS*. Prenada Media. <https://books.google.co.id/books?id=0WFHEAAAQBAJ>
- Ramdan, A. M., Siwiyanti, L., Komariah, K., & Saribanon, E. (2023). *MANAJEMEN PEMASARAN*. Penerbit Widina. <https://books.google.co.id/books?id=aPwXEQAAQBAJ>
- Ramdhony, M. T. A. (2025). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank NTB Syariah Cabang Gerung). *Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas*

Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram, 3(5), 1123–1136.

Ridwan, M., Suhar, A. M., Ulum, B., & Muhammad, F. (2021). Pentingnya penerapan literature review pada penelitian ilmiah. *Jurnal Masohi*, 2(1), 42–51.

Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.

Saibudin, S. U. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Management dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan UMKM Batik Tulis New Colet Jombang*. X(I), 672–680.

Sari, Y. P., Suharyat, Y., & Graciafernandy. (2024). *Loyalitas Pelanggan*. EUREKA MEDIA AKSARA.

Satriadi, Zami, A., Sandra, E., Lastriani, & Fatahuddin. (2022). *PENGANTAR MANAJEMEN*. CV. AZKA PUSTAKA.
<https://books.google.co.id/books?id=AVbKEAAAQBAJ>

Setiawan, Z., Hidayat, C., Putra, W. P., Novedliani, R., Nurcahyo, R., Wijaya, H., Adhikara, C. T., & Efitra, E. (2023). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA : Teori, Konsep, dan Strategi Manajemen Pemasaran Jasa Era Industri 4.0 dan Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
<https://books.google.co.id/books?id=11PpEAAAQBAJ>

Siregar, S. (2023). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Bumi Aksara.
<https://books.google.co.id/books?id=knDKEAAAQBAJ>

Siswati, E., Iradawaty, sofiah N., & Imamah, N. (2024). Costumer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil. In *Cv.Eureka Media Aksara*.

Sugiarto, S. (2021). Pengaruh Customer Relationship Marketing (CRM) dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan

Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan PT Ping Loka Distriniaga Purworejo. *Prodi Manajemen, STIE Putra Bangsa Kebumen*, 2(1), 1–6.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). In *Metode Penelitian Kualitatif*. ALFABETA.

Sulistiyowati, W. (2021). Buku Ajar Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasinya. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). UMSIDA Press. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Sundari, E., & Hanafi, I. (2023). MANAJEMEN PEMASARAN. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). UIRPRESS. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Susriyanti, Limakrisna, N., & Wardana, M. A. (2023). *MEMBANGUN LOYALITAS BERDASARKAN KUALITAS JASA MODEL BRADY CRONIN, E-SQ E-CRM*. CV. Intelektual Manifes Media. <https://books.google.co.id/books?id=3r7bEAAAQBAJ>

Teguh, A. P. P., & Oentara, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di Wellclinic Gading Serpong. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(6), 2452–2463. <http://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/view/1104%0Ahttps://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue/article/download/1104/1102>

Wahyoedi, S. (2022). *Loyalitas Nasabah :Tinjauan Aspek Religiusitas Dan Kualitas Layanan*. Penerbit Adab. <https://books.google.co.id/books?id=SuxxEAAAQBAJ>

Wardhana, A. (2024). *KONSEP CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*. EUREKA MEDIA AKSARA.

Widiana, M. E. (2020). *Buku Ajar Pengantar Manajemen* (Cetakan Pertama). Pena Persada.

Zahriyah, A., Suprianik, Parmono, A., & Mustofa. (2021). *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*. In *Mandala Press*. Mandala Press.

