

DAFTAR PUSTAKA

- 8402,I.(n.d.).QualityVovabulary.https://Www.Academia.Edu/9467950/MKT_ISO_8042_Quality_Vocabulary.
- Adhi. et., A. (2021). *Konsep Dasar E-Comers*. Yayasan Kita Menulis.
- Agustian, I., Saputra, H. E., & Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60. <https://doi.org/10.37676/profesional.v6i1.837>
- Agustini.(2013).Unsurunsurmanajemen.<https://Www.Studocu.Com/Id/Document/Universitas-Negeri-Gorontalo/Manajemen-Media/Summary-4/47609231>, 61.
- Andreano Henggrawan, Anak Agung Putu Agung, N. P. N. A. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DISKON, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA P.T. RAMAYANA LESTARI SENTOSA TBK. DENPASAR Andreano*. 43–66.
- Anna Stasia Octavia, Patwayati, N. R. S. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. https://Www.Researchgate.Net/Publication/334134564_PENGARUH_CUSTOMER_RELATIONSHIP_MANAGEMENT_CRM_DAN_KUALITAS_LAYANAN_TERHADAP_LOYALITAS_PELANGGAN_MELALUI_KEPUASAN_PELANGGAN_PADA_BUSINESS_GOVERNMENT_AND_ENTERPRISE_SERVICE_BGES_PT_TELKOM_WITEL_SULTRA.
- Aripin. (2021). *E-Business Strategi, Model, dan Penerapannya*. CV Budi Utama.
- Budianto, A. 2019. Customer Loyalty: Quality of service. *Journal of Management Review*. Vol. 3. No. 1. Page (299-305). Diakses tanggal 10 Februari 2022.
- Control, A. S. for Q. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan sasaran keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158.
- Dana. (2020). *Pengenalan Dasar Manajemen Publik Relasi*. KBM Indonesia.
- Darna, N. . M. N. . S. I. . B. A. . & S. (2023). *Metode Penelitian*. Deepublish.
- Darna, N. M. N. . S. I. . B. A. . & S. (2023). *Metodologi Penelitian*. Deepublish.
- Dhiraj, K., E. al. (2021). *Competitive Adventage: E-CRM, Project Innovation, Project Organizational Culture, Dynamic Capabilities*. Media Pustaka.
- Dianty, R. R. (2015). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian*.

- Dwiyama, F. (2018). *UNSUR MANAJEMEN DALAM PENGELOLAAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DI INDONESIA* (Vol. 7, Issue 1). <https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/tiga-isu-utama-sdm-indonesia>.
- Elvin Marselina, & Ridho Rokamah. (2022). Manajemen Produksi Home Industry Keripik Galih Kurnia Usaha Desa Bubakan Kecamatan Tulaka Kabupaten Pacitan. *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research*, 2(1), 105–120. <https://doi.org/10.21154/niqosiya.v2i1.706>
- Faisal, R., Zanah, M., & Sulaksana, J. (2016). Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Suatu Kasus di Home Industri Asri Rahayu di Wilayah Majalengka). *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Peternakan*, 4(2), 157–166.
- Fanyol, H. (2014). Asas-asas manajemen. <https://Pascasarjana.Umsu.Ac.Id/Asas-Asas-Manajemen/>, 39.
- Felix, R., Ratag, Y., & Andreani, F. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Tivoli Club House Sidoarjo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Perantara. *Digital Marketing Fundamentals: From Strategy to ROI*, 427–470. <https://media.neliti.com/media/publications/81219-ID-pengaruh-customer-relationship-managemen.pdf>
- Ir. Agustina Shinta, M. P. (2020). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Rumah Makan Pecak Hj. Sadiyah Cilodong Depok. In *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i1.329>
- J.A., R. E. F., & D.R.Gilbert Jr. (2019). Manajemen. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 1. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8085479>
- Kotler, P. dan A. G. M. P. (2023). *MANAJEMEN PEMASARAN*. www.freepik.com
- Kurniasih, N., Muharam, H., Entang, M., Pascasarjana, S., & Bogor, U. P. (2019). *HUBUNGAN CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN BCA PRIORITAS KCU BOGOR*. 4, 1–16.
- Kurniawan, J. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 4(35), 1468.
- Moha, S., & Loindong, S. dalam P. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado the Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction and Facilities in Hotel Yuta Manado. *Moha., Sj. Loindong. Analisis Kualitas Pelayanan...*

Jurnal

EMBA,575(1),575584.<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>

- Mokodongan, A. (2016). Analisis Penerapan Program Customer Relationship Management Hubungannya Dengan Loyalitas Pelanggan. *Inovasi*, 7(4), 240–271.
- Mustaan, N. H. (2002). Peranan Strategi Marketing Guna Meningkatkan Volume Penjualan Pada Perusahaan Master Gift Box Malang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 67. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/696>
- Nadhifa Rima Rasya, Angga Aditiya Istijarno, Sarah Nabilah Yasmin, I. R. (2021). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pengguna GoPay Di Jabodetabek Nadhifa. *Manajemen*.
- Naomi, A. (2022). “Tumbuh Pesat, Pemakaian Produk Kecantikan di Indonesia Kian Meningkat.” <https://Goodstats.Id/Article/Menilik-Meningkatnya-Konsumsi-Produk-Kecantikan-Di-Indonesia-LcQed>.
- Nyonyie, R. A., Kalangi, J. A. F., & Tamengkel, L. F. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah di Transmart Bahu Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(3), 18. <https://doi.org/10.35797/jab.9.3.2019.25123.18-24>
- Pradana, M., & Reventiary, A. (2016). PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU MEREK CUSTOMADE (STUDI di MEREK DAGANG CUSTOMADE INDONESIA). *Jurnal Manajemen*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.26460/jm.v6i1.196>
- Prajaka, H., & Purwadi, D. (2016). Hubungan Penguasaan Matematika dan Fisika Terhadap Penguasaan Mekanika Teknik Pada Siswa SMK Negeri di Surabaya. *Jurnal Kajian Pendidikan Teknik Bangunan*, 2(2), 234–240.
- Putra, E. H., & Johaness, S. (2017). Jurnal SWOT , Volume VII , No 1 , Januari 2017 Jurnal SWOT , Volume VII , No 1 , Januari 2017. *Jurnal SWOT*, VII(1), 76–88.
- Qonitha Meiriva, & Indri Rachmawati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Bandung Conference Series: Communication Management*, 2(1), 6–12. <https://doi.org/10.29313/bcscm.v2i1.1632>
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis). *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 1(4), 102–115.

- Rakhman, M. L., & Trihantoyo, S. (2020). Peran Hubungan Masyarakat Era Marketing 4.0 Dalam Meningkatkan Keterserapan Lulusan Program Keahlian Multimedia Di Smk Negeri 12 Surabaya. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan Volume*, 08(03), 199–212.
- Runtu, N. megawati, Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap daya saing objek wisata pulau tiga desa pasir putih kabupaten bolaang mongondow. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 635. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.49741>
- Sanjaya, L. S. (2015). Pengaruh Customer Value Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. *Antara, Hubungan Prosedural, Keadilan Kinerja, Dengan Dan, Manajerial Kerja, Kepuasan Partisipasi, Dengan Sebagai, Penganggaran*, 1(2002), 1–23. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran/article/view/3330>
- Santosa, S., & Luthfiyyah, P. P. (2020). Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan di Gamefield Hongkong Limited. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 10(1), 1–7.
- Sari, Y. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 17(2), 1. <https://doi.org/10.20961/jbm.v17i2.17184>
- Savitri, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Beat Pada Dealer Cv.Zam-Zam Honda Motor Lubuk Jambi. *Jom Fisip*, 10(1), 18. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/viewFile/34219/32873>
- Setyaleksana, B., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 46(1), 45–51.
- Sinambela, S. (2020). the Analysis of Service Quality At Arga Jaya Village Office, Air Rami District, Muko-Muko Regency. *Jurnal Ekonomi, Manajemen* ..., 182–189. <https://penerbitadm.com/index.php/JURNALEMAK/article/view/15%0Ahttps://penerbitadm.com/index.php/JURNALEMAK/article/download/15/39>
- Suparno Saputra, D. S. M. P. (1975). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. POS INDONESIA (PERSERO) KCU MEDAN. *Symposium A Quarterly Journal In Modern Foreign Literatures*, 13, 18–28.

- Suryawan dan Dharmayanti. (2013). Analisa hubungan antara experiential marketing, customer satisfaction dan customer loyalty cafe nona manis grand city mall surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(2), 1–10.
- Terry, G.R. (2011). Tujuan Manajemen. <https://www.studocu.com/id/document/universitas-siliwangi/manajemen-strategi/tujuan-bidang-dan-mazhab-manajemen/43233069>, 126.
- William, & Purba, T. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996.
- Wulandari, G. F. (2014). Segmentasi Pelanggan Menggunakan Algoritma K-Means Untuk Customer Relationship Management (CRM) Pada Hijab Miulan. *Industrial Marketing Management*, 1(segmentasi pelanggan), 7.
- Yoon, C. (2014). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MIROTA BATIK CABANG MALIOBORO YOGYAKARTA. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1(3), 793–802.