

DAFTAR PUSTAKA

- Benedicta, E., Setiyaningrum, A., Darmoyo, S., & Hermawan, F. (2019). *Manajemen Bisnis Sebagai Ilmu dan Seni*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Buttle, F. (2018). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta: Bayumedia.
- Dharmmesta, Swastha, B., & Handoko, T. (2018). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Ernestivita, G. (2020). Media Promosi Produk UMKM dengan Menggunakan EPIC Model. *Vol. 7, no. 1*, 1–14.
- Gitosudarmo, I. (2015). *Prinsip Dasar Manajemen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid. 2*. Jakarta: Indeks.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Depok: Khalifah Mediatama.
- Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2017). *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi Bisnis di Indonesia, Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mamlukhah, & Ni'mah, D. (2022). Implementasi Customer Relationship Management Pada Pemasaran Pendidikan. *Jurnal Tarbiyatuna, Vol. 3, No. 1, ISSN: 2774-5724 (media Online)*.
- Marcell, T., Mananeke, L., & Loindong, S. (2020). Analisis Marketing Mix Dan Customers Relatihoship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Rm. Kios Baru Manado. *Jurnal EMBA Vol.8 No.3* , 54-64.
- Marcell, T., Mananeke, L., & Loindong, S. (2020). Analisis Marketing Mix Dan Customers Relatihoship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan RM. Kios Baru Manado. *Jurnal EMBA Vol.8 No.3*.

- Maulani, M. A., & Sukaris. (2021). Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Pada Mitra Kelompok Tani PT. Permana Sidat Indonesia. *Jurnal JAEM Vol 1 No. 3, P-ISSN : 2809-655X E-ISSN : 2809-6487.*
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Ngelyaratan, D., & Soediantono, D. (2022). Customer Relationship Management (CRM) dan Usulan Penerapannya Pada Industri Pertahanan : A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research Vol.3 No.3. e-ISSN : 2722-8878.*
- Ningsih, Wachyu, N., Suharyono, & Yulianto, E. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Astra Internasional Tbk-TSO AUTO 2000 Cabang Denpasar). *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 30, No. 1.*
- Nurhayati, L. (2019). Rancangan Aplikasi Customer Relationship Management pada UKM (Studi Kasus CV. AlBarru). *Jurnal Ilmu-ilmu Informatika dan Manajemen, 43-57.*
- Prabawati, B. E., Setiyaningrum, A., Darmoyo, S., & Hermawan, F. (2019). *Manajemen Bisnis Sebagai Ilmu dan Seni*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Prastowo, A. (2014). *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Yogyakarta: Diva Press.
- Pratama, I. E. (2020). *Customer Relationship Management (CRM) Teori dan Praktik Berbasis Open Source*. Bandung: Informatika.
- Putri, I. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Anggota Di KSPPS Sri Sejahtera Jawa Timur. *Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.*
- Rahmad, A. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji). *Vol. 64, No. 1, 153–160.*
- Rahmat, A., & Priambada, S. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 64(1), 153–160.*
- Sofyan, A. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sule, E. T., & K. S. (2018). *Pengantar Manajemen*. Depok: Prenadamedia Group.

- Sunyoto, D. (2019). *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi dan Kasus*. Jakarta: Center of Academics Publishing service.
- Suparyanto, & Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: In Media.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widyana , S. F., & Firmansyah, H. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran Volume 11, Nomor 1, ISSN : 2087-3077*.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Wildyaksanjani, J. P., & Sugiana, D. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi, Volume 6, No. 1*.
- Yulianti, L., Sjahrudin, H., & Tahir, B. (2015). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Smartphone Android Merek Samsung. *Jurnal Organisasi dan Manajemen. Issue 3*.