

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Akbar, R. I. (2021). *Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)* (R. I. Akbar (ed.); 1st ed.).
- Chandra Teddy, S. C., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (M. Dr. Teddy Chandra, SE., M. Stefani Chandra, B.Bus.Com, & M. Layla Hafni, S, SE (eds.); 1st ed.). Penerbit CV IRDH.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan* (.MM Dr. Rosnaini Daga, SE (ed.); 1st ed., Issue May 2017). Global Research And Consulting Institute.
- Deasy Purwaningtias, Nasihin Muhammad, A. D. N. (2020). *E-business : konsep dasar e-business di era digital* (Pertama). Graha Ilmu.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Statistik Analisis Multivariate* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamsia, Maradita, F., & Rusni, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada jasa Perumahan Air Minum Batulanteh Cabang Sumbawa. *Isbn*, 4(1), 121–138.
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.235>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). press@unitomo.ac.id
- Mentang, J. J. ., Ogi, I. W. ., & Samadi, R. (2021). Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 9(4), 680–690. [file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19.pdf](file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/Pengaruh%20Kualitas%20Produk%20Dan%20Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Konsumen%20Di%20Rumah%20Makan%20Marina%20Hash%20In%20Manado%20Di%20Masa%20Pandemi%20Covid-19.pdf)
- Nelamsari Anya. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Grapari Telkomsel Cabang Purworejo)*. Vol.4 No.1, 1–8.
- Novia Tesya, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Crm (Customer Relationship Management) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Ekaputra Prada Indonesia. *Journal Online Mahasiwa*, 9, 1–15.

- Nurhayati, Ami Wepitasari, A. B. K. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. *Hasjrat Abadi Yamaha Kendari*. 5(2), 1–17. [http://eprints.upnyk.ac.id/29391/2/Abstrak_Refika Ayu Bella P_152180012.pdf](http://eprints.upnyk.ac.id/29391/2/Abstrak_Refika_Ayu_Bella_P_152180012.pdf) [http://eprints.upnyk.ac.id/29391/5/Daftar Pustaka_Refika Ayu Bella P_152180012.pdf](http://eprints.upnyk.ac.id/29391/5/Daftar_Pustaka_Refika_Ayu_Bella_P_152180012.pdf)
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212. <https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Rahayu, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab. *Jurnal Manajemen Almatama*, 1(1), 61–84. <https://doi.org/10.58413/jma.v1i1.220>
- Suardi, & Yuliana. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Kebijakan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 4(2).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis* (3rd ed.). CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Alfabeta.
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada PT. Telkom Kota Semarang). *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(2), 150–163. <https://doi.org/10.35829/econbank.v3i2.202>
- Thohir Hanung, Mursito Bambang, D. (2021). Analisis Customer Relationship Management, Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Pos Indonesia Cabang Sukoharjo. *Unrika*, 10(2), 280–291.
- Udayani Pradhita, M. Ikhwan, R. Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Ikkborongloe di Kabupaten Gowa. *Decision: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 212–220.
- Yulisetiari, D., Indraningrat, K., & Hijriah, H. (2019). Pengaruh nilai pelanggan, kualitas layanan, harga, dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan penumpang kereta api sri tanjung jember-yogyakarta pt kai daop ix Jember. *Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis Ke-3 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember*, 288–299.
- Yusra & Diki Arwinsyah. (2022). *Kualitas Pelayanan Pdam Tirta Persada Desa Lhok Dalam Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Penelitian di PDAM Tirta Persada Perlak Aceh Timur)*. 3(1), 59–68.