

DAFTAR PUSTAKA

Agustiyadi M.T (2008). ‘Pentingnya Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan’.

Alamgir dan Shamsuddoha (2015). Buku Lailatus Sa’adah, SE. MM dan Susi Indrayani. 2021. “ Penerapan Customer Relationship Management pada CV. Zam-Zam”.

Brown (2014). Ellena Nurfazria Handayani dan Edwin Yudha Pramata. “Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen”.

Darmanto dan Sri Wardaya (2016), Buku “Manajemen Pemasaran untuk Mahasiswa, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah”. Hal 11.

Drs. Rusmanto, M.M (2020), Buku “Manajemen Hubungan Pelanggan, Teori dan Implementasi dengan aplikasi Web dan Media sosial”. Hal 9-11.

Daryanto., & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Malang: Gaya Media.

Engel et all 2001, Buku “Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan” Dr astrid Puspaningrum, SE, M.M (2021) Hal 41.

Francis buttle (Customer Relationship Management Concept and Tools, 2006,p3).

Kathleen, K, 2000, Customer Relationship Management: How To Measure Success?, Database: MasterFILE Primer, Bank Accounting&Finance (Euro Money Publications PLL), Vol.3 No.3.

Kincaid (2004). Suryadi 2022. "Customer Relationship Management (CRM) dalam Riset Pemasaran.

Kirmachi, S, 2012, Customer Relationship Management and Customer Loyalty: A Survey In The Sector of Banking, International Journal of Business and Social Science, Vol.3 No. 3.

Kotler dan Keller dalam Iriandini et all 2015 Iriandini, Anggita Putri, Edy Yulianto dan M. Kholid Mawardi. 2015. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Gemilang Libra Logistics Kota surabaya). Jurnal administrasi Bisnis.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.

Laksamana, I. N. H., Kusuma, I. E. T., dan Landra, I. N. (2018). Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Loyalty at PT. Harmoni Permata Gianyar, Bali. International Journal of Contemporary Research and Review. Vol.9 No. 3, Hal 206010-20617.

Mardiyono, A. (2015). Effect of Market Orientation, Organizational Learning, on Competitive Advantage in Improving Marketing Performance. Jurnal: Scientific UUNTAG Semarang.

Mckenna 1991. Jurnal “Kerangka Konseptual Manajemen Hubungan” Atul Parwitar, Ph. D. Ajun (2000) Hal 5.

Mochtar, S., Abdul, M.M., & Sjahrudin, H. (2019). An examination of the relationships between customer relationship management quality, service quality, customer satisfaction and customer loyalty; the case of five star Hotels; Advances. Social Scineces Reseacrsh Journal.

Mowen. J. C., dan Minor, M., 2002, Prilaku Konsumen, Jilid 1, Jakarta: PT Penerbit Erlangga.

Presbury *et al* (2005). Buku “ Customer relationship Management (CRM) dalam Riset Pemasaran. Oleh Suryadi 2022. Hal 53.

Prof. R Ramakharishnan (2006), CRM dan 4P. Hal 5.

Shani dan Chalasani 1992. Jurnal “Kerangka Konseptual Manajemen Hubungan” Atul Parwatiyar, Ph. D. Ajun (2000) Hal 4.

Schiffman dan Kanuk 2008 Buku “Penerapan Customer Relationship” Lailatus Sa’adah. SE, MM dan Susi Indrayani (2021). Hal 7-11.

Tse dan Wilton 1988. Dr. Astrid Puspaningrum, SE, M.M (2021) Buku “Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan” Hal 41.

Tunggal dalam Gautama. Lailatus Sa’adah, SE. MM dan Susi Indrayani “Penerapan Customer Relationship Management pada CV. Zam-Zam”. 2021.

Tunggul, Amin, Widjaja. (2000) Konsep Dasar Customer Relationship Management (CRM) Jakarta: Harvaindo.

Tjiptono, F. & Gregory, C. (2016). *Economic and Business Quarterly Reviews*. Samirudin, Ujianto, & Halik, A.

Tjipto, Fandy, (2014), *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono dalam Febrianingtyas, dkk, (2014). Ellena Nurfazria Handayani dan Edwin Yudha Pratama. “Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen”.

Utami (2008:139). Lailatus Sa’adah, SE. MM dan Susi Indrayani. 2021. “Penerapan Customer Relationship Management pada CV. Zam-Zam”. Hal 5.