

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiyadi, M. Tri. (2008). *Pentingnya Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*.
- Alfa, A. A. G., Rachmatin, D., & Agustina, F. (2017). Analisis pengaruh faktor keputusan konsumen dengan structural equation modeling partial least square. *Jurnal EurekaMatika*, 5(2), 59-71.
- Amadea Rahma Pambudi, 2019. *Pengaruh store layout dan food quality terhadap minat beli ulang dan costumer satisfaction pada ready to eat bakery*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 13, no 1, April 2019, 1-7
- Aziza, A. N., & Sari, D. K. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Kota Padang). *Ekonis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 21(2).
- Chadiq, U. 2015. *Customer Relationship Management (CRM): Pilihan Strategi Untuk Meraih Keunggulan Bersaing*. *Dharma Ekonomi*, 18(33)
- Chibisa, A., Tshabalala, M. G., & Maphalala, M. C. (2021). Pre-Service Teachers' Computer Self-Efficacy and the Use of Computers. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 20(11).
- Darudiato, S., Novianto, C., Hendra, H., Reynaldo, R., & Selvi, S. (2011). Membangun Customer Relationship Management dalam Bisnis. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 2(2), 1350-1358.
- Dewa, B. P., & Setyohadi, B. (2017). Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan Marketplace Di Indonesia. *Telematika: Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi*, 14(1), 33-38.
- H. Abdul Manap. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Penerbit Mitra Wacana Media. Jakarta
- Handayani, R. H., Aini, Q., & Nurmiati, E. (2018). Interactive Customer Relationship Management Jasa Infrastruktur Jaringan PT. Meda Cipta Utama. *Applied Information System and Management (AISM)*, 1(1).

- Indah, D. P. (2013). Analisa Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *Business Accounting Review*, 1(2), 50-60.
- Ittaquallah, N., Madjid, R., & Suleman, N. R. (2020). The effects of mobile marketing, discount, and lifestyle on consumers' impulse buying behavior in online marketplace. *Int. J. Sci. Technol. Res*, 9(3), 1569-1577.
- Kulchitaphong, I., Chaiyasoonthorn, W., & Chaveesuk, S. (2021). MANAGEMENT OF INNOVATION AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF FMCG ACROSS OMNI-CHANNELS. *Polish Journal of Management Studies*, 23(1), 277.
- Patty, J. C. (2020). ANALISIS DAMPAK FAKTOR CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PELANGGAN E-MARKETPLACE DI INDONESIA (STUDI KASUS: SHOPEE DAN BUKALAPAK). *JURNAL TEKNOLOGI TECHNOSCIENTIA*, 35-42.
- Putra, I. G. A. P., Agung, A. A. P., & Anggraini, N. P. N. (2021). PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA GONG VANKA GUEST HOUSE CANGGU. *VALUES*, 2(3), 590-604.
- Puspa, J., & Sugiana, D. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II PT Angkasa Pura II (Persero) Customer Relationship Management (CRM) Strategy. *J. Kaji. Komun*, 6(1), 10-23.
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Pro Mark*, 9(2), 11-11.
- Setyaleksana, B. Y., Suharyono, S., & Yulianto, E. (2017). Pengaruh customer relationship management (crm) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Siyoto, S., D., & Sodik., M. A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian Dr. Sandu Siyoto, SKM, M.Kes M. Ali Sodik, M.A. 1. *Dasar Metodologi Penelitian*, 1–109.

- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Penerbit Alfabeta
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cetakan ke-26. Penerbit Alfabeta
- Suparno Saputra, R. Y. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Walewangko, V. R. (2018). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT . Wahana Wirawan*. 28–36.
- Yulianti, L., Sjahrudin, H., & Tahir, B. (2017). *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Smartphone Android Merek Samsung*. 3(3), 1–15.
<https://doi.org/10.31227/osf.io/dvb48>



