

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman , H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Bengkel Pt. Wijaya Toyota A. Yani Bandung)*. Retrieved January 27, 2022, from repository.unpas.ac.id.
- Chandra Dewi, A. A. (2015). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY PADA PELANGGAN SUSHI TEI SURABAYA, 3*. Retrieved January 27, 2022, from <https://media.neliti.com/media/publications/133594-ID-pengaruh-customer-relationship-managemen>.
- Danawa, L. M. (n.d.). *Customer Relationship Management*. LMD, from <https://lintasmediadanawa.com/berita/crm-customer-relationship-management-adalah/> (diakses pada tanggal 22 Desember 2020)
- IDalamat.com. (n.d.). *Pt taspen (Persero) - kantor cabang Padang*. IDalamat.com., from <https://idalamat.com/alamat/50783/pt-taspen-persero-kantor-cabang-padang>. (diakses tanggal 2 Desember 2020).
- Iriandini, Anggita Putri dkk. 2015. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Surabaya), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 23 No. 2
- Kronologi Munculnya Covid-19 di Indonesia hingga terbit keppres darurat kesehatan*. merdeka.com. (2020, April 2), from <https://www.merdeka.com/trending/kronologi-munculnya-covid-19-di-indonesia-hingga-terbit-keppres-darurat-kesehatan-kl.html> (diakses pada tanggal 22 Desember 2020)
- Ningsih, N. Wachyu, dkk. 2016. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT Astra International TbkTSO Auto2000 Cabang Denpasar)*. Jakarta: Universitas Brawijaya.
- Post, G. (2020, October 29). *Bagaimana Peningkatan email marketing Selama Pandemi?* Dailysocial. Retrieved December 6, 2020, from <https://dailysocial.id/post/peningkatan-email-marketing-saat-pandemi>

Pt Taspen (Persero). PT TASPEN (Persero). (n.d.). Retrieved January 27, 2022, from <https://www.taspen.co.id/> (diakses pada tanggal 27 Januari 2022)

Ratnasari, A. D. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Djawi Lanbistro Coffe & Resto Surabaya*, 3. (diakses tanggal 27 Januari 2022).

Setiadi, Y. J. (2019). *Analisis Strategi Customer Relationship Management Untuk Meningkatkan Customer Loyalty Nasabah Prioritas BNI Emerald (Studi Kasus Kegiatan CRM ?BNI Emerald F1 Experience?)*. Retrieved January 27, 2022, from <https://kc.umh.ac.id/11199/>. (diakses tanggal 27 Januari 2022).

Siswono, S., Liem, J., & Prasetyo, A. (2005). Analisis Dan Perancangan Sistem Ecrm Pada pt paramitra media perkasa. *The Winners*, 6(2), 95. <https://doi.org/10.21512/tw.v6i2.600>

