

## 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.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2019). KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA UMKM DI KEC. PANGKATAN.
- D Sunyoto, A Mulyono. (2022). Manajemen Bisnis Ritel.
- DE Harmadji, S Sidjabat, NI Effendi, D Mardianto. (2022). Manajemen Pemasaran Jasa.
- Ebrahimi, P., Ahmadi, M., Gholampour, A., & Alipour, H. (2019). CRM performance and development of media entrepreneurship in digital, social media and mobile commerce. *International Journal of Emerging Markets*. DOI 10.1108/IJOEM-11-2018-0588.
- Fatihudin, D. and Firmansyah, M. A. (2019) *Buku Pemasaran Jasa*. 1st edn. Yogyakarta: Deepublish.
- Handayani, E.N. & Pratama, E.Y. (2018). Pengaruh manajemen hubungan pelanggan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3).
- 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

Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. (2014). *E – Business 2.0 Roadmap For Success*. Addison–Wasley,USA.

Komalasari, E., & Nurmasari. (2020). Analisis pelaksanaan customer relationship management pada Usaha Kecil dan Menengah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Valuta*, 6(1), 17-31.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks.

Mudzakkir, M.F., & Suharso, A.A.P. (2015). BUKU AJAR MATA KULIAH RETAILING. Malang: UNIVERSITAS KANJURUHAN MALANG.  
<https://123dok.com/document/zgggwn8z-buku-ajar-jurnal-kuliah-retailing-repository-unikama-retailing.html>

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.

<https://budimanswalayan.com/about>

Ratnasari, V.A., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2015). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP HEDONIC SHOPPING VALUE DAN IMPULSE BUYING. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.18No.1.  
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/739>

39

Rohaeni, H., Hikmah, A.S. & Rahmayani, R. 2018. Be Good Atitude Dalam Berpenampilan PadaUMKM “Mang Piat” Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal*

PengabdianKepadaMasyarakatVol.1No.<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/abdimas/article/view/3181/2014>.

Sudarwati dan Izzaty. (2022). Manajemen Hubungan Pelanggan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*.

Zablah, A.R., Bellenger, D.N., & Johnston, J.W.(2004). An evaluation of divergent perspectives on customer relationship management: Towards a common understanding of an emerging phenomenon. *Industrial Marketing Management*, 33, 475-489.

