

DAFTAR PUSTAKA

- Anisyah, N. 2018. Customer Relationship Management menggunakan Metode Market Basket Analysis (Studi Kasus Irlandia Alumunium). Doctoral Dissertation, Perpustakaan Universitas Teknokrat Indonesia.
- Armaniah, H. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. *Managerial: Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*. Vol. 2, No. 2.
- Assauri, S. 2010. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Assauri, S. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Billy, A. 2018. *Sekarang Grapari Dipenuhi Pelanggan yang Kena Blokir*. <https://www.tribunnews.com/techno/2018/03/02/sekarang-grapari-dipenuhi-pelanggan-yang-kena-blokir>.
- Cannon, P. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Darwis, D. 2020. Sistem Informasi Akuntansi Pengolahan Dana Kas Kecil Menggunakan Metode Imprest Pada PT Sinar Sosro Bandarlampung. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*. Vol. 1, No. 1. Pp. 15-21.
- Dyantina, O. 2012. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web* (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN). *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, Volume 4, Nomor 2, Oktober 2012.
- Dzikra, F. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru*. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.

- Hill, S., 2010. *Kamus Sosiologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Keller., 2013. *Strategic Brand Management ; Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Fourth Edition Harlow, English : Pearson Education Inc.
- Kotler., 2016. *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1&2.Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, 2013. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- Kundre, A, 2013, *Customer Relationship Management dengan dukungan Teknologi Informasi pada PO*. Chelsy, Jurnal, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Volume1, No.1, <http://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/663/635> . Diakses pada tanggal 07 Maret 2016
- Laksana, F. 2019. *Praktis Memahami Manajemen*. Sukabumi: CV Al Fath Zumar.
- Limakrisna, N. dan Purba, T.P, (2017). *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia*, jilid 2, Mitra Wacana Media. Bogor
- Manap, A 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Manengal, B. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombantu. *Jurnal Productivity*. Vol. 2, No. 1.
- Prasetio, A. 2021. *Telknologi Informasi dan Sistem Informasi Manajemen*
- Putra, M. 2021. Pengukuran Kinerja Keuangan Menggunakan Analisis Rasio Keuangan Sebagai Dasar Penilaian Kinerja Keuangan (Studi Kasus: CV Sumber Makmur Abadi Lampung Tengah). *Jurnal Ilmu Sistem Informasi Akuntansi*. Vol.1, No.1. Pp. 1-13.
- Raditha. 2016. *The Mediating Role of Perceived Value on the Relationship*

between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Indonesian Airline Passengers

Samuel, H. 2012. Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. ISSN: 1907-235X Vol. 7, No. 1.

Sunyoto, D. 2019. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru.

Tjiptono, F., & Diana, A. 2020. *Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Warsela, M. 2021. Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Executive (Studi Kasus: PT FIF Group). *JTSI: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*. Vol. 2, No. 2.

Wijayanti, T. 2011. *Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Web pada Griya Muslim Flora*. *JUSI: Jurnal Sistem Informasi Indonesia*. Vol. 1 No. 1. ISSN 2087-8737.

Yolanda, F. 2018. *Pastikan Layanan Tetap Baik, Telkom Siapkan 18 Ribu Personel*. <https://www.republika.co.id/berita/paijqq370/pastikan-layanan-tetap-baik-telkom-siapkan-18-ribu-personel>.