

DAFTAR PUSTAKA

Alif, Dio Utama. *Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada GraPARI Telkomsel Padang*. Diss. Universitas Andalas, 2023.

Amalina, Camelia Hanifah. "Hubungan antara kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pada ritel modern." (2010).

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 4(2), 310-330.

Carissa, A. O., Fauzi, A., & Kumadji, S. (2014). Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(1).

Curatman, Aang, and Agus Suroso. *Program Loyalitas Pelanggan*. Deepublish, 2020.

Dharmmesta, Basu Swastha. "Loyalitas pelanggan: Sebuah kajian konseptual sebagai panduan bagi peneliti." *Jurnal ekonomi dan bisnis Indonesia* 14.3 (1999).

Gustika, A., Satria, M. N. D., & Fadly, M. (2021). Sistem Customer Relationship Management Dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Dealer Yamaha Yukum Jaya). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 2(4), 68-73.

Marbun, Vera Vivi S. *Penerapan Sistem Informasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan (Studi pada Kantor Prudential Jl. Taruma Medan, Unit Pelayanan)*. Diss. Universitas Sumatera Utara, 2017.

Nabilah, N., & Hernando, L. (2023). Customer Relationship Management (CRM) pada UMKM Indonesia–Literature Review. *Manajemen Inovasi Bisnis dan Strategi*, 1(1), 13-19.

Ngelyaratan, D., & Soediantono, D. (2022). Customer relationship management (CRM) and recommendation for implementation in the defense industry: a literature review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(3), 17-34.

Ngelyaratan, Dodi, and Dwi Soediantono. "Customer relationship management (CRM) and recommendation for implementation in the defense industry: a literature review." *Journal of Industrial Engineering & Management Research* 3.3 (2022): 17-34.

Rachman, Z. A., Putra, S. A., Herdiyanto, R. A. D., & Pratiwi, A. L. (2023).

Saputri, Winda. "Pelaksanaan Costumer Relationship Managemen (Crm) Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Sumut Kepsy Multatuli." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam* 1.4 (2021).

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).

Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2).

