

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Lestari, E. R. (2019). *Manajemen Inovasi: Upaya Meraih Keunggulan Kompetitif*. Universitas Brawijaya Press.
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh customer relationship management dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen sepeda motor Yamaha (Studi pada konsumen Bahana Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(4), 102-115.
- Oktarini, R. (2022). *Strategi pemasaran*, Surabaya: Cipta Media Nusantara
- Kusnawan, A. (2022). Dampak Implementasi CRM dan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman terhadap Kepuasan Konsumen Marketplace di Masa Pandemi Covid 19. *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 8(2), 62-87.
- Erynayati, L. (2021) Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Koperasi Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Teknik*
- Putri Delya, Rahmanisa, R., M. Farhan Mahyansyah, & Satrio Bimo Syahputro. (2023). Penerapan *Customer Relationship Management* Pada Perusahaan Kfc Indonesia. *Musytari : Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 2(8), 11–20.
- Novita, A.P (2023) Penerapan Crm Sosial Untuk Meningkatkan Hubungan Pelanggan. *Journal of Computer Science and Information Technology (JCSIT)* 1(1)
- A.A. Pratiwi., H. Syafwan, P. Putri, dan C. Maulana (2023) Implementasi Customer Relationship Management Pada Klinik Laf Kisaran. *Journal of Computer Science and Technology* 1(1): 22-27.
- Atmadjati, Arista. (2018), *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish

Hezron Boimau dan Juita L. D. Bessie (2021) Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab Bike. *Journal Of Management* (14)2: 169-187

Darianto, D. (2022). E-Customer Relationship Management dan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening Trust (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).

Manajemen hubungan pelanggan, teori dan implementasi dengan aplikasi web dan media sosial. (2020). (n.p.): Nurul Fikri Press.

Goa, L. (2018). Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan. *SAPA: Jurnal Kateketik Dan Pastoral*, 3(1), 107-125.

Sutsana, M. (2019). Penerapan Dimensi Kualitas Layanan Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan Di Sofyaninn Hotel Unisi Yogyakarta.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya, JawaTimur: Unitomo Press.

Rahman, A. (2019). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Pt Yudha Swalayan Jakarta. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer)*, 4(2), 257-264.

Windasuri, H. (2017). *Excellent Service*. Gramedia Pustaka Utama.

Ratnasari, S. R. L. (2017). Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hana Hotel Batam. *Zona Manajerial: Program Studi Manajemen (S1) Universitas Batam*, 9(3).

Kristinae, V. (2018). Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Minat Konsumen Untuk Melakukan Pembelian Kerajinan Tangan Rotan. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), 25-30.