

DAFTAR PUSTAKA

- Abdatillah, Afifah, and Ulfi Dina Hamida. "Peran Promosi Online Shop Instagram Dalam Menarik Minat Beli Produk Skincare Di KDKoreamask Kediri." *Istithmar* 6, no. 2 (December 27, 2022).
- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: CV. Syakir Media Press, 2021.
- Al Hakim, Arif Hanifudin. "Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Dompot Digital Go-Pay)." *Eprints IAIN Surakarta*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Surakarta, 2020.
- Amiq,Muchammad Azmil. "Implementasi Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Stusi Multikasus Di MTsN 3 & SMPN 35 Surabaya)". Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2023.
- Aziza, Muthiya Nur, Karenina Tyastavia, and Robert Kristaung. "Pengaruh Penjualan Minyak Eceran Dalam Hubungan Pelanggan Terhadap Pembentukan Ekuitas Merek Serta Dampak Loyalitas Konsumen Di DKI JAKARTA." *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi* 3, no. 2 (October 31, 2023).
- Balaka, Muh. Yani. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung.: CV. Widina Media Utama, 2022.
- Bimo Syahputro, Satrio, Tara Chairunnisya, Fhertyna Apriyanti, Jefri Akbar, Haposan Marpaung, and Stie Pembangunan Tanjungpinang. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)* 1, no. 2 (December 14, 2023).
- Chandra, Meina Widya, and Nurman Setiawan Fadjar. "Aanalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Konsumsi Kopi Di Malang Tahun 2022 (Studi Kasus: Jl. Ikan Tombro - Kota Malang)" 02, no. Vol. 2 No. 1 (2023).
- Fithrah, Muh., and Luthfiah. *Metodologi Penelitian : Penelitian Deskriptif Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Jejak Publisher. Sukabumi, 2017.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih Bahasa: Dr. Dwei Kartini Yahya, Penerbit Erlangga, Jakarta. ERLANGGA, 2003.
- Hariyanti, Sri, and Diyan Rizqianto. "Strategi Meningkatkan Loyalitas Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Ayee Cafe, Mojoroto, Kediri)." *Istithmar* 5, no. 2 (December 2, 2021).
- Hasbullah, Evi Meidasari, and Astrid Aprica Isabella. "Kualitas Customer

- Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Dealer Yamaha Bahana Pagar Bandar Lampung.” *Jurnal Entrepreneur dan Bisnis (JEBI)* 1, no. 1 (2022).
- Herlyana, Elly, Universitas Islam, Negeri Sunan, Kalijaga Yogyakarta, Jl Marsda, and Adisutjipto Yogyakarta. “Fenomena Coffee Shop Sebagai Gejala Gaya Hidup Baru Kaum Muda.” *Thaqafiyat : Jurnal Bahasa, Peradaban dan Informasi Islam* 13, no. 1 (December 8, 2014).
- Hermawan, Sigit, and Amirullah. *Metode Penelitian Dengan Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative, 2018.
- Iskandar. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial, Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: GP Press, 2009.
- Iswadi, Neti Karnati, and Ahmad Andry B. *STUDI KASUS Desain Dan Metode Robert K.Yin. Penerbit Adab*, 2023. Accessed October 1, 2024.
- Komalasari, Eka, and Nurmasari. “Analisis Pelaksanaan Customer Relationship Management Pada Usaha Kecil Dan Mengengah Di Kota Pekanbaru.” *VALUTA* 6, no. 1 (April 30, 2020).
- Krisprimandoyo, Agung, Mohamad Yusak Anshori, and Reny Nadlifatin. *Prinsip Dan Strategi Pemasaran Dari Teori Kotler Ke Praktik Digital* (Yogyakarta: DEEPUBLISH DIGITAL, 2025).
- Kumar, V., and Werner Reinartz. *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools*. New York: Springer, 2012.
- Mahmudah, Roisatul. “Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang.” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018.
- Muhadjir, Neong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin, 2002.
- Mutafarida, Binti. “Pengaruh Nilai Pelanggan, Inovasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Madiun.” *Istithmar* 1, no. 1 (2017).
- Nashah, Dar’el Diqbal Satyanegara, and Solehatin Ika Putri. “Mengoptimalkan Customer Relationship Management Untuk Menarik Kolaborator Dengan Penggunaan Digital Marketing Pada Perusahaan Kasihinbaju.Id,” *Sains: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 16, no. 2 (June 30, 2024).
- Nasir, Mohammad, Fatmah, Ummiy Fauziyah Laili, and Aris Fanani. “Pengaruh Product Knowledge, Orientations Dan Capabilities Tentang Ekonomi Islam Terhadap Perilaku Transaksi Ekonomi.” *Istithmar* 4, no. 1 (June 1, 2020).
- Okeke, Titus et al.. *Customer Relationship Management and IT*, ed. Danil Dintsis (London: IntechOpen, 2020).

- Rahma, Didi Shaldy, and Apriade Voutama. "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Penjualan Produk Pertanian Berbasis Web," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Sistem Komputer TGD* 6, no. 2 (July 17, 2023).
- Rusmanto. *Manajemen Hubungan Pelanggan, Teori Dan Implementasi Dengan Aplikasi Web Dan Media Sosial*, ed. Suhendi (Jakarta Selatan: Nurul Fikri Press, 2020).
- Sidiq, Umar, Moh. Miftahul Choiri, and Anwar Mujahidin. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. 1st ed. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.
- Subakti, Heni, Roberta Uron Hurit, Genoveva Dua Eni, Marianus Yufrinalis, Sonya Kristiani Maria, Rabiatur Adwiah, Ahmad Syamil, et al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Edited by Sutopo. 4th ed. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Suryani. *Customer Relationship Management (CRM) Dalam Riset Pemasaran*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021.
- Suwandi, Eko Agus, Prim Masrokan Mutohar, and Agus Eko Suijianto. "Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan," *JMPI: Jurnal Manajemen, Pendidikan dan Pemikiran Islam* 1, no. 1 (June 18, 2023).
- Trimintarsih, Titin. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderat." *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen* 12, no. 1 (June 21, 2023).
- Ulfa, Yessi Nasia, Fitri Indah Puspitaningsih, and Fesa Putra Kristanto. "View of Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Di Industri Kecil Menengah (Ikm) Furnitur Menggunakan Microsoft Excel Dan Visual Basic For Application (VBA)." *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)* 9, no. 2 (2023).
- Wati, Dwi Wahyuni Rahma, Naning Fatmawatie, and Nilna Fauza. "Pengaruh Customer Satisfaction Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Produk Krim Pelembab Wajah Fair & Lovely." *Istithmar* 4, no. 1 (June 1, 2020).
- Wardani, Sri Rita et al.. "Customer Relationship Management (CRM) Dalam Perspektif Islam: Studi Kasus Pada KS BMT Al-Ikhwan Suralaga," *ABHATS: Jurnal Islam Ulil Albab* 3, no. 2 (September 22, 2022).
- Wibowo, Radna Andi. *Manajemen Pemasaran*. Semarang: Radna Andi Wibowo, 2019.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran I: Pedoman Wawancara

1. Apa yang anda ketahui terkait *Customer Relationship Management* (CRM)?
2. Apakah Gartenhutte Kaffee und Aussicht menerapkan strategi CRM?
Siapa yang menerapkan dan mulai kapan?
3. Bagaimana teknis operasional crm yang diterapkan disini?
4. Sejak implementasi CRM, apa saja hasil yang didapatkan?
5. Apa ada standar waktu dalam melayani pelanggan?
6. Apa ada struktur organisasi yang jelas?
7. Bagaimana sistem *reward and punishment* disini?
8. Apa saja kebijakan operasional yg diterapkan disini?
9. Bagaimana cara gartenhutte mendapatkan data pelanggan?
10. Bagaimana cara promosi yang dilakukan Gartenhutte Kaffee und Aussicht?
11. Bagaimana anda mengatasi masalah atau komplain pelanggan?
12. Apa yang dilakukan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan setelah mereka melakukan pembelian?
13. Apakah ada program loyalitas atau *reward* khusus bagi pelanggan setia?
14. Teknologi apa yang dilaksanakan Gartenhutte Kaffee und Aussicht?
15. Bagaimana Gartenhutte Kaffee und Aussicht melacak kepuasan pelanggan?
16. Bagaimana CRM berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan di café ini?
17. Sejak kapan anda menjadi pelanggan gartenhutte? Dan seberapa sering
Anda mengunjungi Gartenhutte Kaffe Und Aussicht?

18. Mengapa anda memilih berkunjung ke Gartenhutte Kaffe Und Aussicht daripada café yang lain sekitar Trawas?
19. Berapa menu yang anda pesan setiap kali berkunjung?
20. Apa pernah merekomendasikan Gartenhutte Kaffe Und Aussicht kepada orang lain dan apa alasannya?
21. Apa nilai lebih yang diberikan oleh Gartenhutte Kaffe Und Aussicht dibandingkan kafe lain di sekitar Trawas yang akhirnya mempengaruhi pembelian ulang anda?

Lampiran II: Kriteria Pemilihan Informan dan Profil Informan

1. Kriteria Pemilihan Informan

No.	Kriteria	Deskripsi
1.	Usia	17- 35 tahun (segmen usia paling sering pergi ke <i>café</i>)
2.	Jenis Kelamin	Perempuan
3.	Frekuensi Kedatangan	Minimal 2 kali dalam sebulan

2. Profil Informan

No.	Nama	Usia/Jenis Kelamin	Frekuensi Berkunjung dalam 1 Bulan
1.	Indrianita	29/Perempuan	5-6 kali
2.	Putri Kartika	30/Perempuan	4 kali
3.	AnziaFaradila	20/Perempuan	6 kali
4.	Anggia Dwi	25Perempuan	2-3 kali
5.	Irene Putri	27/Perempuan	3- 6 kali

Lampiran III: Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Sunan Ampel No. 7, Kec. Ngronggo, Kota Kediri, Jawa Timur. Kode Pos 64127
 Telepon (0354) 689282 | Website: www.iainkediri.ac.id

Nomor : 0027/In.36/D4/PP.07.01.05/01/2025
 Lamp. : -
 Perihal : **Permohonan Izin Riset / Penelitian**

Kediri, 20 January 2025

Kepada
 Owner Gartenhutte Kaffe Und Aussicht
 di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : MEI DWI KURNIASARI
 NIM : 21403003
 Semester : 8
 Prodi : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

Dalam rangka menyelesaikan studi dan menyusun skripsinya yang perlu melakukan penelitian lapangan. Untuk itu kami memohon agar mahasiswa yang bersangkutan diberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di wilayah / lembaga yang menjadi wewenang Bapak / Ibu, dalam bidang-bidang yang terkait dengan judul skripsinya, yaitu :

"Peran Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Di Gartenhutte Kaffe Und Aussicht Trawas Mojokerto)"

Mahasiswa yang melaksanakan riset/penelitian akan berkewajiban mentaati semua peraturan yang berlaku di lembaga/instansi tempat penelitiannya.
 Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu. kami sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
 Kepala Bagian Tata Usaha



JULFIANA EVARINI, SE.
 NIP. 197107021998032002

Sent To : dwime438@gmail.com

Lampiran IV: Surat Keterangan Melakukan Penelitian



GARTENHUTTE KAFFE UND AUSSICHT

Dsn. Jaten, Kali Jaten, Selotapak
Kec. Trawas, Kab. Mojokerto, Jawa Timur 61375

Lampiran : Satu Berkas
Hal : Balasan Permohonan Melakukan Penelitian

Yang terhormat,

Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri

Di Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini Pimpinan Gartenhutte Kaffee Und Aussicht, maka bersama dengan surat ini kami sampaikan bahwa kami bersedia menerima Mahasiswa sebagai berikut:

No	Nama	NIM
1.	Mei Dwi Kurniasari	21403003

Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah (S1) dengan judul "Peran *Customer Relationship Management* (CRM) dalam meningkatkan loyalitas pelanggan (Studi di Gartenhutte Kaffee Und Aussicht Trawas Mojokerto)".

Telah Melaksanakan Penelitian Mulai tanggal 13 September 2024 s.d 27 Desember 2024.

Demikian surat balasan permohonan melakukan penelitian dari kami atas kerja sama yang baik dalam hal ini kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Pimpinan Gartenhutte Kaffee Und Aussicht

Elang Yudha Waskita

Lampiran V: Foto Dokumentasi

a. Foto Lokasi Gartenhutte Kaffe Und Aussicht



b. Foto dengan *Founder* dan *CEO* Gartenhutte Kaffe Und Aussicht



c. Foto dengan *Co-founder* dan *digital marketing* Gartenhutte Kaffe Und Aussicht



d. Foto dengan Manajer Gartenhutte Kaffe Und Aussicht



e. Foto dengan Operasional Gartenhutte Kaffe Und Aussicht



f. Dokumentasi foto dengan informan



Lampiran VI**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Mei Dwi Kurniasari, akrab dengan sapaan Mei. Lahir di Mojokerto pada tanggal 26 Mei 2003. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, putri dari bapak Rosid dan Ibu Juanah. Tinggal di Dusun Belahan, Desa Randubango, Kecamatan Mojosari, Kabupaten Mojokerto. Penulis menempuh pendidikan formal di SDN Randubango dan lulus pada tahun 2005, lalu melanjutkan pendidikan pendidikan menengah di SMPN 2 Mojosari dan lulus pada tahun 2018, lalu melanjutkan pendidikan atas di MAN 1 Mojokerto dan lulus pada tahun 2021, dan penulis melanjutkan pendidikan S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.