

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Mohammad Hasyim. "Skripsi: Penerapan Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang). Skripsi tidak diterbitkan. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2014.
- Ahmad. 2020. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: Nas Nedia Pustaka.
- Aladin, Andreas Levi, dkk. 2019. *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Almanshur, Djunaidi Ghony & Fauzan. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Carissa, Anatasha Onna. "Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan". *Administrasi Bisnis*, (2014), Vol. 15: 2.
- Chaturvedi, Mukesh. 2005. *Customer Relationship Management An Indian Perspective*. New Delhi: Excel Books.
- Firmansyah, M. Anang Firmansyah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hartoko, Alfa. 2010. *40 Tool Dahsyat Untuk Mengelola Bisnis UKM*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hertita, Dini. 2018. *Setiap Pebisnis Harus Punya Buku Ini! Rahasia Meningkatkan Income dengan Pelayanan*. Jakarta: Gramedia.

- Husna, Laili Ulfatul. “Skripsi: Peranan Strategi *Relationship Marketing* Di BMT Lantasir Kediri Dalam Meningkatkan Nasabah”. Skripsi tidak diterbitkan. Kediri: STAIN Kediri, 2015.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Komariah, Satori dan Aan. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kustini, Henny. 2017. *Communication Skill*. Yogyakarta: Deepublish.
- Latifah, Bunaya Hayyu Latifah. “Skripsi: Pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Perpustakaan Pusat IAIN Surakarta)”. Skripsi tidak diterbitkan. Surakarta: IAIN Surakarta, 2018.
- Lucas, Robert W. Lucas. 2012. *Customer Service Skills For Success*. New York: Mc Graw Hill.
- Mahmudah, Roisatul Mahmudah. “Skripsi: Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang”. Skripsi tidak diterbitkan. Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2018.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mungin, M. Burhan. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. 2017. *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Sabatini, Risma Rizqiyah. “Skripsi: Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Berbasis *Website* di CV RIZ Plakat Jaya di Surabaya”. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018.
- Semuel, Ayu Abriyanti dan Hatane. “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya”. *Manajemen Pemasaran Petra*, (2005), Vol. 3: 2.
- Sitinjak, Tony, dkk. 2004. *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soedarmo, Hartoto. 2006. *Menjadi Kaya dengan UKM Otomotif Roda Dua*. Jakarta: PT Kawan Pustaka.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, M. 2008. *Muhammad Business Strategy & Ethics*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tosovic, Vladimir. 2001. *Strategic Use Of CRM*. German: Diplomica Verlag GmbH.
- Widyastuti, Sri. 2016. *Membina Keakraban Pelanggan: Manajemen Hubungan Pelanggan Sejati*. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasila Jakarta.

Wijanarko, A.B. Susanto dan Himawan. 2004. *Power Branding Membantu Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*. Jakarta: Quantum Bisnis & Manajemen.

Wijaya, Oscarius Y. A. 2020. *Strategi Manajemen Hubungan Pelanggan dan Orientasi Pasar Upaya Meningkatkan Kinerja Pemasaran Industri Furniture di Jawa Timur*. Klaten: Lakeisha.

Yuhefizar, dkk. 2009. *Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla*. Jakarta: Gramedia.

“Indonesia Digital HOME”. Wikipedia.

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Indonesia_Digital_HOME diakses tanggal 12 Juli 2020.

“Manajemen Hubungan Pelanggan”. Wikipedia.

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Manajemen_Hubungan_Pelanggan diakses tanggal 20 Agustus 2020.