

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Asriani, A., Fatma, N., & Makkira, M. (2021). *Peran Implementasi Strategi Customer Relationship Marketing (Crm) Terhadap Peningkatan Penjualan "Go Sport Makassar" Di Masa Lockdown Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Pada Toko Go Sport Makassar)*. YUME: Journal of Management, 4(3),
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies* (4th ed.). Routledge.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 16*. Pearson Prentice Hall. New Jersey.
- Agung Wicaksono, D. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis) *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3).
- Umar, H. (2021). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada era media sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia, 358.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. (Edisi Ke-5). Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R & D* (Cetakan ke-1). CV Alfabeta.
- Imam Ghazali, (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS versi 25*. badan penerbit universitas diponegoro

Jurnal

- Chandra, S. R. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Batara Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang*. *Jurnal Pundi*, 5(1), 45–52.
- Dr. Dhiraj Kelly Sawlani, S.E., M. M., Prof. Idris Gautama So, S.E., S.Kom., M.M., P. D., Dr. Asnan Furinto, MBA, S. ., & Dr Ir Mohammad Hamsal, MSE, MQM, M. (2021). *e-CRM Project Innovation Project Organizational Culture Dynamic Capabilities*.

Dr. Feby Febrian, S.E., M.M. Dr. Granit Agustina, S.T., M. M. (2025). *Strategi Pemasaran, Inovasi, dan Digitalisasi UMKM Batik*.

Febrian, F. (2025). *Strategi Pemasaran, Inovasi, dan Digitalisasi UMKM Batik*.

Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171–180.

Hasan, G., Lim, J., Fernandes, N., Raymond, & Eddison, T. (2023). Analisa Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan Pada UMKM MM. Gemini di Kota Batam. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 747–752.

Jam'an. (2021). Customer Relationship Management (Crm) Dalam Dunia Digital Melalui Sistem E-Commerce. *Jurnal Kelola: Jurnal Ilmu Sosial*, 4(2), 15–23. <https://doi.org/10.54783/jk.v4i2.488>

Komalasari, E. (2015). Peranan Customer Relationship Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Perbankan. *Siasat*, 9(2), 193–200.

Nurfadilah. (2021). *faktor keberhasilan dalam penerapan business proses re-engineering (bpr) di rumah sakit : intergative rivew*.

Sangadji, E. M., & .. S. (2013). *The Effect of Organizational Culture On Lecturers' Job Satisfaction and Performance (A Research in Muhammadiyah University throughout East Java)*. *International Journal of Learning and Development*, 3(3), 1.

Wardani, N. W., Dantes, G. R., & Indrawan, G. (2018). PREDIKSI CUSTOMER CHURN DENGAN ALGORITMA DECISION TREE C4.5 BERDASARKAN SEGMENTASI PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RETAIL. *Jurnal Resistor*, 1(1), 16–24.

Website

Halodoc. (2026). Perbedaan Gender dan Jenis Kelamin: Kupas Tuntas! Halodoc.Com. <https://www.halodoc.com/artikel/perbedaan-gender-dan-jenis-kelamin-kupas-tuntas>

<https://bprbandungkidul.com>