

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Rian Ramadhan dan Perli Iswanto. (2021). *Ug jurnal vol.13 no.12 27. 13(12)*, 27–37.
- Choirulloh, A., Waruwu, A. M., & Prastowo, B. (2025). *Pengaruh Customer Relationship Management ( CRM ) dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan XL Axiata*. 8(1), 111–118.
- Dinda Putri Probowo. (2024). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Promosi, dan Kualitas Pelayanan( Studi pada Konsumen Pengguna GoRide di Jawa Tengah )*.
- Fauziah, Hujaimatul, I. Z. (2024). *Jurnal educatio 2024*,. 3(2), 1–8.
- Gani, A. A., Gani, A. A., Abdullah, M. I. A., Kamase, J., & Gani, A. (2024). *SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Strategi Promosi Member Card dan Media Sosial Terhadap Loyalitas Pelanggan Kaku Food Cabang Sudiang Kota Makassar*. 7(1), 563–573.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate* (P. P. Harto (ed.); 8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2020). *25 Grand Theory Teoru Besar Ilmu Manajemen, Akuntansi dan bisnis* (Apriya (ed.)). Yoga Pratama.
- Ibrahim, A. (2021a). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Apotek Mega Mulia*.
- Ibrahim, A. (2021b). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Unipin*.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition*. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Kotler dan Amstrong. (2020). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*.
- Kotler, P. (2008). *Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas .Terjemahan oleh Bob Sabran. (Jakarta: Erlangga, 2008), 5110. 10–43*.
- Larasati, S., & Utomo, S. B. (2021). *Strategi Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan*.
- Lusy maharani permatasari. (2024). *Pengaruh Penggunaan Teknologi Artificial Intelligence, Strategi Customer Relationship Management, dan Kualitas*

*Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce dengan Variabel Mediasi Tingkat Kepuasan Pelanggan (Analisis Structural Equation Model – Part Le.*

- Mahyarni, M. (2021). *Theory Of Reasoned Action dan Theory Of Planned Behavior (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku).*
- Meidasari, E., & Isabella, A. A. (2020). *Quality Customer Relationship Management for Customer Loyalty at Yamaha Bahana Pagar Bandar Lampung Dealers Kualitas Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Yamaha Bahana Pagar Bandar Lampung. 1(1), 39–53.*
- Nurliyanti, N., Susanti, A. A., & Hadibrata, B. (2022). Pengaruh Harga, Promosi dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Literatur Riviw Strategi Marketing Manajement.2(2), 224–232.
- Paramita et al. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (M. Mursyid & A. Z. el Mazwa (eds.); 3rd ed.).* Widya Gama Pres.
- Paramita, R. W. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif.* Widyagama Press.
- Priono, H. (2020). (2020). *Theory Of Planned Behavior Implementasi Pada Minat Mahasiswa Menjadi Akuntan. Mitra Abisatya.No Title. . Mitra Abisatya.No Title.*
- Promanjoe, Y. (2021).*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas.6.*
- Purba, I. S. A. (2024). *Volume 5 , Number 1 July 2024. 5(1).*
- Ridarti, H. (2021).*Pengaruh Customer Relationship Management dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Valco Indosiatec.*
- Riris Roisah, I. I. (2019). *Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Relationship Management. 2(1), 80–88.*
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen. (A. H. Zein & G. D. Ayu (eds.); 1st ed.).*
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen (A. H. Zein & G. D. Ayu (eds.); 1st ed.).* CV Budi Utama.
- Sofjan Assauri. (2007). *Manajemen Pemasaran.*
- Srivastava, M., et al. (2018). *Impact of CRM on Customer Satisfaction and Loyalty in Telecom Sector.*

- Sugiarto. (2017). *Metodelogi Penelitian Bisnis*.
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development* (S. Y. Suryandari (ed.)). Alfabeta.
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development* (S. Y. Suryandari (ed.)). Alfabeta.
- Sugiyono. (2015c). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Metdhos)* (Sutopo (ed.)). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan* (N. Apri (ed.); 3rd ed.). Avabeta
- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen Pemarkan* (III). Andi
- Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan - Konsep, Pengukuran, dan strategi* (A. Diana (ed.); 1st ed.).Andi.
- Toban, Y., Niaga, J. A., & Ambon, P. N. (2023). *Jurnal administrasi terapan vol 2, no. 1, maret 2023 pengaruh strategi promosi terhadap volume penjualan pada meubel rorre*. 2(1), 151–159.
- Triastuti, A. (2012). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Citra Korporat dan Loyalitas Pelanggan PT. XL Axiata Tbk Yogyakarta*.

