

Daftar Pustaka

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Algifari. (2015). *Analisis Regresi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE.
- Amalia, D., & Handayani, R. (2020). Pengaruh Strategi Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Makanan dan Minuman. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(2), 56-65.
- Budiyanto, G. A., & Surya, D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada Pelabuhan Cigading – PT Krakatau Bandar Samudera). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 14(1), 1–10. Retrieved from <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM/article/view/9373>
- Dharman (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Strategi Pemasaran Syariah terhadap Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Konsumen pada UMKM Mohawi Konawe Kepulauan. *Journal Management and Creative Business (JMCBUS)*, 2(2), 209-228.
- Ersi, D. Y., & Samuel, H. (2014). Analisis CRM, kepuasan pelanggan dan loyalitas produk UKM berbasis bahan baku terigu di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 16(1), 13–20. Retrieved from <https://ced.petra.ac.id/index.php/mar/article/view/19093>
- Goranda, I. R., Nurhayati, P., & Simanjuntak, M. (2021). Pengaruh customer relationship management terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen pada e-commerce agribisnis. Skripsi, Institut Pertanian Bogor. Retrieved from <https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/107090>
- Halin, H. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan semen Baturaja di Palembang pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 98–107. Retrieved from <https://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EG/article/view/477>
- Hasan, G., Samuel, Y. S., Rusyen, K. (2023). Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM Kole-Koleh Anggraini pada Masa Pandemi. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 241-248.
- Hidayat, R., & Farida, N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 123–135.
- Hidayat, R., & Firmansyah, D. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perbankan di Jakarta). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 45-54.

- Irawan, Dendi, Paramita, R. W. D., Sulistyan, R. B. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Sumbersuko-Lumajang. *Repository itbwigalumajang*, 2022.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kurniawan, Y., Purwanti, A., & Kurnita, S. E. (2020). Analisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepercayaan dan keputusan pembelian konsumen PT Mitra Beton Mandiri Pekanbaru. *Jurnal Kiat*, 14(2), 67–75. Retrieved from <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/2882>
- Lestari, R., & Wibowo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Semen Instan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 4(1), 42–51.
- Lutfi, M. A., & Santoso, R. P. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan CRM terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada pelanggan PT. SBC Group Berkah Bersama). *Jurnal BIMA*, 4(1), 14–25. Retrieved from <https://ejournal.unhasy.ac.id/index.php/bima/article/view/5586>
- Malau, H. (2018). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Maulana, R. Saputri, M. E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mie Gacoan Karawang. *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(1), 304-325
- Naningsih, N. Hardiyono (2019). Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Keputusan Pembelian Produk Usaha Kecil Menengah (UKM) 310 di Makassar. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 47-61
- Ningsih, Y., & Pramono, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Indonesia*, 10(1), 58–67.

- Nurhayati, A. (2019). Pengaruh komunikasi pemasaran, citra merek, dan kualitas produk terhadap kepercayaan dalam keputusan pembelian semen Puger di Kota Semarang. *Jurnal Riset Bisnis Indonesia*, 11(1), 45–58. Retrieved from <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jrbi/article/view/972>
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler dan Gary Amstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran*.Jilid 1, Edisi Kesembilan.Jakarta: Erlangga. p125
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R. & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. (Rosidah, Ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Osman, I. E. (2023). Pengaruh CRM (*Customer Relationship Management*) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Sirup Sarang Sari Jakarta Pusat. *Jurnal of Management*, 6(1), 615-620
- Paramita, R.W. D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif : Buku Ajar Perkuliahan*. Azyan: Yogyakarta.
- Pasaribu, P., J., Baihaqi (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 267-276
- Putri, N. L. I, Fauziyyah, S. (2018). Peran Digital Marketing Terhadap Brand Equity Produk Pariwisata. *UNEJ e-proceeding*, 406-410.
- Putri, N. L. I. (2016). Pengaruh Service Quality dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Gono Motor 1. *Repository Universitas Jember*.
- Putri, N. M. (2021). Pengaruh Strategi Promosi dan Distribusi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 112–123.
- Rahardja, E., & Harsono, M. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 12(2), 137-150.
- Rahayu, N. S. (2020). Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 9(5), 1–14.

- Randy, M. F. (2021). Analisis customer relationship management terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Makassar. *Jurnal AkMen*, 12(2), 88–97. Retrieved from <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/view/1150>
- Setiawan, D., Irawati, Z. (2023). Pengaruh Strategi Pemasaran Digital, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan. *Jurnal Informatika Bisnis*, 5(3), 657-663
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Sholekhah, F., Budiwati, H., Fauziah, A. (2019). Strategi Customer Relationship Management (CRM) dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Produk Motor Merek Honda di Kabupaten Lumajang). *Progress Conference*, 2(1), 612-617.
- Sinollah, Khilmi, M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lumbung Stroberi Kota Batu. *Jurnal Sketsa Bisnis*, 9(2), 214-225
- Sirait, D. P. (2018). Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Digest Marketing*, 3(1), 79-85
- Sriyana, S., Widiana, M. E., Balatif, M., & Haryono, H. (2022). Pengaruh customer relationship management dan relationship marketing terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Indonesian Journal of Management Science*, 3(1), 35–45. Retrieved from <https://journal.febubharasby.org/index.php/ijms/article/view/352>
- Sukmawati, R. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Pengaruh Kualitas Produk*, 4, 130–142.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed & Methods)*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

- Sunyoto, D. (2014). *Praktik Riset Perilaku Konsumen (Teori, Kuesioner, Alat dan Analisis Data)*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Sunyoto. (2013). *Teori Kuisisioner Analisis Data Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Unit Penerbit.
- Sutanto, A., & Herlina, R. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management, Strategi Pemasaran, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 6(1), 45–56.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Strategik (dua)*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (4th ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (4th ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik Edisi Tiga Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif hingga e-Marketing*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Trimintarsih, T. (2023). Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderat. *Jurnal Revitalisasi*, 10(2), 112–121. Retrieved from <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/Revitalisasi/article/view/3852>
- Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis (kedua)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahyuni, Kasno, Jariah, A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Media Sosial Terhadap Kepuasan Produk Arafah Hijab. *JOBMAN: Journal of Organization and Business Management*, 6(2), 446-454.
- Widyana, S. F., Firmansyah, H. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 11(1), ISSN: 2087-3077
- Widarjono, A. (2015). *Statistika Terapan Dengan Excel & SPSS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Wulandari, R., & Suryadi, A. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Bangunan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 4(1), 33-44.

- Wulandari, Paramita, R. W. D., (2024) Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Gaya Hidup Terhadap Minat Beli Ulang Handphone Oppo di Lumajang. *Repository itbwigalumajang*, 2024.
- Zulfikar, M. H., & Wibowo, R. (2021). Pengaruh CRM, Kualitas Produk, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 19(2), 112–124.

