

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Novalia, and Rania Nuan Ardoyo, Wardjito Syakila, 'Penerapan Customer Relationship Management Pada Crematology Coffee Roasters Saat Pandemi Covid-19', *Journal Cyber PR*, 1.1 (2021), 1–10
- Buttle, Francis, *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools* (Bayumedia Publishing, 2019)
- Carissa, Anatasha Onna, 'Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2.1 (2017), 229–35
- Chadhiq, Umar, 'Customer Relationship Management ( CRM ) : Pilihan Strategi Untuk Meraih Keunggulan Bersaing', *Dharma Ekonomi*, 18.33 (2015), 1–14
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, and Glen M. Broom, *Effective Public Relations*, 9th edn (Prenadamedia Group, 2016)
- Indayani, Lilik, Misti Hariasih, Detak Prapanca, Anti Mariani, and Danar Putra Mahendra, 'Keberlanjutan Omnichannel Di Bank Dengan Strategi Layanan Online Dan Keputusan Harga', *Indonesian Journal of Innovation Studies*, 13.3 (2020), 1–12
- Mulyadi, Hari, and Febsri Susanti, 'Pengaruh Penerapan Strategi Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pro Car International Finance Cabang Padang', 2018, 1–12
- Nasution, Isnadi Isna, 'Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Hotel Garuda Plaza', *Jurnal Warta Edisi : 61*, 13.3 (2019), 141–43
- Nikmatur, Ridha, 'Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian', *Jurnal Hikmah*, 14.1 (2017), 63
- Nugrahani, Farida, 'Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa', 1.1 (2008), 305
- Oscar, Bhebeb, and Diah Sumirah, 'Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Astra International TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur', *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9.1 (2019), 1–11
- Rahastine, Mareta Puri, 'Analisa Peranan Dan Fungsi Public Relation Baitulmaal Munzalan Indonesia Dalam Publikasi Gerakan Infaq Beras Jakarta', *EJournal Komunikasi*, 12.1 (2021), 85–90
- Sandroto, Christine W, 'Wawancara Sebagai Salah Satu Alat Seleksi', *Bina Ekonomi*, 3.2 (1999), 20

- Saputra, Suparno, and Dhara Sri Maiyuni Pili, 'Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) KCU Medan', *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 13.Vol. 13 No. 1 (2023): Pro Mark (2023), 18–28
- Sodik, Ali , Siyanto, Sandu, *Dasar Metodologi Penelitian*, ed. by Ayup, 1st edn (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015)
- Ulfia, Y N, F I Puspitaningsih, and ..., 'Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Di Industri Kecil Menengah (IKM) Furnitur Menggunakan Microsoft Excel Dan Visual Basic For Application *Ekonomi, Manajemen*, 9.2 (2023), 363–75