

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Iman Rufman, *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*, *Customer Relationship Management: Second Edition*, 2021
- Bank, B N I, 'Digitalisasi Untuk Layanan Unggul', Melalui < [https://www. Bni. Co. Id/Portals/1/BNI/Perusahaan/HubunganInvestor/Docs/BNI_AR2_019_BAHASA. Pdf](https://www.bni.co.id/portals/1/BNI/Perusahaan/HubunganInvestor/Docs/BNI_AR2_019_BAHASA.Pdf), 2019
- Batubara, Juliana, 'Paradigma Penelitian Kualitatif Dan Filsafat Ilmu Pengetahuan Dalam Konseling', *Jurnal Fokus Konseling*, 3.2 (2017), pp. 95–107
- Delya, Putri, Rahmanisa Rahmanisa, M Farhan Mahyansyah, and Satrio Bimo Syahputro, 'PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PERUSAHAAN KFC INDONESIA', *Musyteri: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 2.8 (2023), pp. 11–20
- Fahreza, Moh Rizki, and Adika Abhipraya Putra, 'CRM Di Era Media Sosial: Memanfaatkan Platform Sosial Untuk Meningkatkan Interaksi Pelanggan', *Musyteri: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 6.1 (2024), pp. 61–70
- Fitri, Muhd Aidil, Ramanda Putri, Samiah Br Harahap, and Intan Fahziah, 'Peran Layanan Pelanggan Melalui Consumer Relationship Management Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan', *JURNAL MOTIVASI PENDIDIKAN DAN BAHASA*, 2.2 (2024)
- Gupron, 'Meningkatkan Citra Perbankan Melalui Customer Relationship Management Pada BNI KC Simpang Rimbo Kota Jambi', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3.2 (2021), pp. 115–22
- Lani, Oktri Permata, and Benni Handayani, 'Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) Dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan Yang Baik', *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9.2 (2021), pp. 130–40
- Mastur, Multazam, A Muhyiddin Khotib, and Luluk Illiyah, 'Analisis Transaksi Digital Simpanan Santri Pondok Pesantren Nurul Cholil Dalam Perspektif Islam', *Ekosiana Jurnal Ekonomi Syari Ah*, 10.2 (2023), pp. 83–93
- Merliani, Nanda Nurisya, and Retno Waluyo, 'Analisis Pengembangan Fitur Aplikasi Mobile Banking Pada Bank XYZ', *Jurnal Rekayasa Informasi*, 11.2 (2022), pp. 86–91

- Muhammad Hasan, Tuti Khairani Harahap, Iesyah Rodliyah Syahrial Hasibuan, M.M Sitti Zuhaerah Thalbah, M.Pd., Dr. Cecep Ucu Rakhman, S.Sos., M.Pd. Paskalina Widiastuti Ratnaningsih, S.Pd., M.Hum., Dr. Inanna, S.Pd., M.Pd. Andi Aris Mattunruang S.E., M.Sc., Dr. Herman, S.Pd., M.Pd. Nursaeni, S.Ag., M.Pd., Dr. Yusriani, SKM., M.Kes, Dr. Nahriana, and others, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2023
- Naufalia, Viani, 'Pengaruh Digital Payment Dan E-Service Quality Terhadap Perilaku Konsumtif Pada Pengguna Shopee Wilayah DKI Jakarta', *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*, 1.1 (2022), pp. 1–9
- Pahleviannur, Muhammad Rizal, Saringatun Mudrikah, Hari Mulyono, Vidriana Oktoviana Bano, Muhammad Rizqi, Muhammad Syahrul, and others, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Pradina Pustaka, 2022)
- Pratiwi, Pebri Yanti, and Ayu Rahma Haninda, 'Strategi Manajemen Krisis Public Relations Dalam Mengembalikan Kepercayaan Karyawan', *Inter Script: Journal of Creative Communication*, 3.1 (2022)
- Purike, Era, Imas Wiwin Kurniasih, Fransiska Wuri Wulandari, and Ayulia Nirwani, 'Transaksi Digital Dan Perkembangan E-Tourism Di Indonesia', *NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1.2 (2022), pp. 12–19
- Putra, Hafiz Fernanda, and Tri Lestira Putra Warga Negara, 'Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Clipan Finance Bandar Lampung', *Jurnal EMT KITA*, 8.1 (2024), pp. 137–46
- Sartika, Sartika, and Ikbah Rachmat, 'Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Pada PT. Telkomsel Tbk', *Jurnal Sosial Dan Sains*, 3.2 (2023), pp. 199–215
- Siswati, Endang, Sofiah Nur Iradawati, and Nurul Imamah, 'Customer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil', 2024
- Sugiyono, Dr, 'Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D', 2013
- Suwandi, Eko Agus, Prim Masrokan Mutohar, and Agus Eko Suijianto, 'Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan', *JMPI: Jurnal Manajemen, Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 1.1 (2023), pp. 13–26

Syahputro, Satrio Bimo, Tara Chairunnisya, Fhertyna Apriyanti, Jefri Akbar, and Haposan Marpaung, 'Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 1.2 (2023), pp. 147–51