

## DAFTAR PUSTAKA

- Bratan, A. A. S., Taan, H., & Ismail, Y. L. (2024). Meningkatkan Retensi Pelanggan Paket Data Internet Telkomsel di Kota Gorontalo melalui Strategi Customer Relationship Management (CRM). *Economics and Digital Business Review*, 5(1), 47-56.
- Creswell, J. W. (2015). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. Sage publications.
- Ersi, A. (2014). *Manajemen Hubungan Pelanggan: Strategi Meningkatkan Loyalitas dan Keuntungan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fadly, M., & Wantoro, A. (2019). Model Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan dengan Kombinasi Pengelolaan Digital Asset untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (SNPHPM) 2019*, 1-10.
- Gustafsson, A., Johnson, M. D., & Roos, I. (2005). *Customer satisfaction and retention: The effects of cognitive and affective evaluations*. New York: Routledge.
- Porter, M. E. (2011). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Porter, M. E. (2020). *Membangun Keunggulan Kompetitif: Strategi dan Taktik untuk Menciptakan dan Mempertahankan Keunggulan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handoyo, T. (2017). *Customer Relationship Management (CRM): Strategi Jitu Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kusumawati, D. (2014). *Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM): Strategi Meningkatkan Loyalitas dan Retensi Pelanggan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi 13 Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Miles, Matthew B. and Huberman, Micahel A. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Murdiyanto, P. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rachmat. (2014). *Manajemen Strategik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rahmawati, S., & Djalal, F. (2023). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif di BRI Syariah KC Pekalongan. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 10(1), 1-14.

- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(4), 123-136.
- Raab, A., Gremler, D. D., & Brady, M. K. (2008). *Customer loyalty: The role of service quality, relationship quality, and perceived value*. New York: Routledge.
- Ranaweera, C., & Prabhu, J. (2003). *The importance of customer retention in the service industry*. New York: Routledge.
- Rangkuti, F. (2018). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Saputra, S., & Dari, A. W. (2023). Pengaruh Pengelolaan Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management), Nilai yang Dirasakan (Perceived Value), Kualitas yang Dirasakan (Perceived Quality), dan Kepuasan (Satisfaction) Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi (JMBI UNSRAT)*, 8(2), 179-194.
- Seth, A., Lemon, K. N., & Parasuraman, A. (2005). *Service quality, price, and the customer experience: A theoretical and empirical examination*. New York: Routledge.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Swastha, B., & Irawan, D. (2002). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, B. (2016). *Manajemen Pemasaran Modern (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran. Edisi Ketujuh*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2013). *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Widodo, A. (2020). Analisis Strategi Bisnis Dalam Meningkatkan Market Share Dengan Menggunakan Pendekatan Analysis Business Model Canvas (BMC) Dan SWOT Analysis Pada PT. Semen Indonesia Distributor Di Purwodadi. *BISECER (Business Economic Entrepreneurship)*, 3(2), 139-154.
- Yusuf, A. M. (2004). *Metodologi Penelitian (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi)*. Bandung: Pustaka Setia.