

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinah, F. (2021). Manajemen Pemasaran (Perspektif digital marketing). In *Manajemen Pemasaran (Perspektif Digital Marketing)*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repository.unitomo.ac.id/3473/11/9.pdf
- Amanah, D., & Harahap, D. A. (2018). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Perusahaan terhadap Kesadaran Merek Pelanggan. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Journal of Theory and Applied Management*, 11(3), 207. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v11i3.9789>
- Andirwan, A., Asmilita, V., Zhafran, M., Syaiful, A., & Beddu, M. (2023). Strategi Pemasaran Digital : Inovasi untuk Maksimalkan Penjualan Produk Konsumen di Era Digital. *JIMAT: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 2(1), 155–166. <https://journal.stieamsir.ac.id/index.php/abrij/article/view/405>
- Aprileny, I., & Apri Emarawati, J. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan di Tip Top Swalayan Pondok Bambu. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(02), 237–254. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i02.246>
- Arifin, Z., Safitri, N. N., Zuhro, R. H., & Hasan, A. A. (2025). *Manajemen Konflik dalam Pendidikan : Pendekatan Kolaboratif di Sekolah*. 38–53.
- Ariska, A. M., Irawati, N., & Muhazir, A. (2022). Penerapan Elektronik Customer Relationship Management (E-CRM) Dalam Penjualan Roti Berbasis Web. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(2), 1090. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.4002>
- Arnold, J. (2009). *Pengaruh kepuasan, kepercayaan, dan komitmen terhadap loyalitas konsumen telekomunikasi*.

- Aurellia, S., & Oktavianti, R. (2024). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Brand Awareness Pembeli di Perusahaan Retail. *Kiwari*, 3(1), 96–104. <https://doi.org/10.24912/ki.v3i1.29418>
- Caniago, A., & Sudarmi, W. (2021). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v10i1.404>
- Citra, P., Dan, D., Wisatawan, M., Imam, H., Ningrum, N. K., Tria, L., Hutami, H., Studi, P., Universitas, M., & Tamansiswa, S. (2025). *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*
Corresponding Author Email : herdinsan03@gmail.com.
- Dewi, D. N., & Hanif, M. (2023). Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Masalah Dalam Organisasi Sekolah Menggunakan Sistem Pembelajaran Abad 21). *AL-AKMAL: Jurnal Studi Islam*, 2(22), 16–26.
- Dinara, R. F., Ramdhan, W., Kifti, W. M., Data, T., Produk, P., & Februari, O. (2023). *KONSEP E-CRM UNTUK MENINGKATKAN OMZET PENJUALAN TOKO CICI BUSANA*. 3(3), 195–204.
- Ernantyo, Y. E., & Febry, T. (2022). Pengaruh Implementasi Digital Marketing Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Pada Kafe Kisah Kita Ngopi. *Konsumen & Konsumsi : Jurnal Manajemen*, 1(2), 107–128.
- Fadhilah, N. N., & Zulfa, M. (2024). Analisis Kritis Perubahan Peran Media Dalam Peralihan Dari Belanja Offline Ke Online (Studi Pasar Tegal Gubug Cirebon). *AT-TANZIR: Jurnal Prodi Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 15(2), 185–200. <https://doi.org/10.9744/scriptura.12.1.58-71>

- Febriani, F., & Cipta, W. (2023). Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan serta Harga Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kebab Turkey, Telaga Mas, Karangasem. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 257–266. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i1.36896>
- Fitria, & Siswanto. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BMT Sidogiri Cabang Malang Kota). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(4), 1254–1268.
- Fitriani, E., Yusup, A. M., Nurhikmat, A., & Risuna, I. (2022). *DETERMINASI KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN HARGA DAN KUALITAS PRODUK : LITERATURE REVIEW*. 13(2), 75–86.
- Hadinata, M. (2013). Studi Pengaruh Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling terhadap Customer Loyalty di Bank Mandiri Surabaya. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 1–16.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2912>
- Hariyanto, D. (2016). Buku Komunikasi Pemasaran. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar* (Vol. 6, Issue August).
- Hartono, H., Hutomo, K., & Mayangsari, M. (2012). Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Perusahaan” Dengan Menetapkan Alumni Dan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara Sebagai Objek Penelitian. *Binus Business Review*, 3(2), 882.

<https://doi.org/10.21512/bbr.v3i2.1271>

- Hasibuan, R. M., Harahap, F., & Lubis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 4(3), 175–182.
- Indah Wulan Sari, & Lia Amalia. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen Kopi Kenangan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 248–266. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i3.1286>
- Istiqomawati, A. (2017). PENGARUH DIMENSI RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada BPR Argodana Puduk Payung Semarang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(1), 28. <https://doi.org/10.30659/ekobis.18.1.28-39>
- Junaris, I., & Haryanti, N. (2020). *Manajemen pemasaran pendidikan*. July, 1–23.
- Kartika, R. B., Buniarto, E. A., & Ambarwati, D. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Customer pada Hotel Front One Inn Kediri. *Nian Tana Sikka : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(5), 50–68.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Khoirunnisa, A. A., & Wijayanto, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, X(I), 672–680.
- Laksono, D. B., Lucyane, M., Simatupang, D., & Jakarta, U. P. (2023). *ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI PT PELINDO*. 5(3), 589–607.

- Lasalimu, S., Milang, I., & Djalaming, Z. J. P. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pada Toko Irma Jaya Kecamatan Taliabu Utara: The Effect Of Customer Satisfaction On Loyalitas At The Irma Jaya Store Taliabu Utara District. *Jurnal Ilmiah Produktif*, 10(1), 16.
- Mahendra, I. D. M. Y., Atmanegara, S., Arief, M. H., & Faris, I. (2023). *Economics and Digital Business Review Dampak Mutu Pelayanan Pada Tingkat Rasa Puas Dan Kesetiaan Pelanggan Tv Kabel Di Desa Tempurejo Abstrak*. 4(2), 226–238.
- Mamahit, J. J., James D.D Massie, & Imelda W.J Ogi. (2022). Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome (Studi Kasus Perumahan Alandrew Permai Manado). *Jurnal EMBA*, Vol. 10(No. 4), 1999–2008.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/44628/40619>
- Mamuaya, nova C., & Mundung, B. (2023). "PERAN KEPUASAN NASABAH DALAM MEMEDIASI PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS NASABAH. *Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah*, 2(3), 310–324.
<https://bnr.bg/post/101787017/bsp-za-balgaria-e-pod-nomer-1-v-buletinata-za-vota-gerb-s-nomer-2-pp-db-s-nomer-12>
- Mazaheri, E., Basil, D. Z., Yanamandram, V., & Daroczi, Z. (2011). The impact of pre-existing attitude and conflict management style on customer satisfaction with service recovery. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 18(3), 235–245.
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2010.11.004>
- Megawati, Taena, L., & Halim, M. (2023). Dampak Keberadaan Indomaret Terhadap Kondisi

- Sosial Ekonomi Pedagang Kecil Di Desa Andumowu Kabupaten Konawe Utara. *Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 8(3), 417-422 (h.417).
- Mittal, V., Han, K., Frennea, C., Blut, M., Shaik, M., Bosukonda, N., & Sridhar, S. (2023). Customer satisfaction, loyalty behaviors, and firm financial performance: what 40 years of research tells us. *Marketing Letters*, 34(2), 171–187. <https://doi.org/10.1007/s11002-023-09671-w>
- Muchtar, M. A. (2025). *Urgensi Penerapan Strategi Relationship Marketing Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Ditinjau Dari Perspektif Islam*. 2(1), 589–600.
- Muhammad, R., Hamid, M. A., Suryani, R., & Lasmiatun. (2023). Pengaruh Customer Relationship Marketing terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Moderasi. *Edunomika*, 07(02), 1–8.
- Muhtarom, A., Syairozi, I., & Wardani, N. D. (2022). Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing, Dan Kepercayaan Terhadap Peningkatan Penjualan Dimediasi Loyalitas Pelanggan Pada Umkm Ayam Potong Online Elmonsu. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 743–755. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.628>
- Muspawi, M., Rahman, I. A., & Hanapi, M. H. (2023). Eksistensi Konflik Di Dalam Organisasi. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 13(2), 445. <https://doi.org/10.33087/dikdaya.v13i2.514>
- Ngelyaratan, D., & Soediantono, D. (2022). Customer Relationship Management (CRM) and Recommendation for Implementation in the Defense Industry: A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(3), 2722–8878. <http://www.jiemar.org>
- Novira, A., & Suherman, N. P. (2023). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Pemerintah Daerah pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Garut. *Konferensi*

Nasional Ilmu <http://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/963>

Nugrahayu, E. R. (2015). Penerapan Metode Balanced Scorecard sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 4(10), 1–16.

Nurfitri, A. R., & Setyaningsih, E. (2024). Fenomena Bisnis Ritel E-Commerce di Indonesia Serta Dampak dan Peluangnya Terhadap Bisnis Ritel Tradisional. *YUME: Journal of Management*, 7(3), 1151–1168.

Nuryanti, A., Aseta, P., Astuti, R. K., Sarjana, P., Keperawatan, T., Politeknik, A., Husada Surakarta, I., Diploma, P., Keperawatan, T., Insan, P., & Surakarta, H. (2022). Kepatuhan Ketepatan Identifikasi Pasien Oleh Mahasiswa Praktik Klinik Keperawatan di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Dirgahayu*, 4, 1–8.

Padang, N. N. (2021). Pengaruh Implementasi Sistem Erp Terhadap Peningkatan Indeks Kepuasan Nasabah Di Pt. Bank X Di Medan, Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 7(2), 204–209. <https://doi.org/10.54367/jrak.v7i2.1268>

Pohan, H. M. (2024). Desain Arsitektur Fleksibel: Membangun Lingkungan Yang Responsif Terhadap Perubahan. *WriteBox*, 1–11. <https://writebox.cloud/index.php/wb/article/view/119%0Ahttps://writebox.cloud/index.php/wb/article/download/119/119>

Pokhrel, S. (2024). MANAJEMEN PEMASARAN. *Makalah*, 15(1), 37–48.

Prabowo, T. A., & Tarigan, L. R. (2020). *Literatur Review: CRM Berujung pada Loyalitas Konsumen atau Kekecewaan*. 420–428.

Putra, I. M. E. L., & Maha Yoga, G. A. D. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Penerapan Blue Sistem pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar.

- Widya Manajemen*, 4(1), 34–46. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v4i1.2157>
- Putri, A. N. R., & Rahayu, Y. S. (2021). Customer retention sebagai variabel intervening pada pengaruh relationship quality terhadap loyalitas nasabah tabungan bank syariah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1), 48–56.
- Putri, A. S., Eviyanti, A., & Hindarto, H. (2023). Rancang Bangun Aplikasi E-Commerce Berbasis Android Pada Toko Suryamart Menggunakan Framework Flutter. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(3), 257–265. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i3.851>
- Rafki, M., Parakkasi, I., & Sirajuddin, S. (2022). Peran Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Repeat Order Konsumen. *Journal of Islamic Economics and Finance Studies*, 3(2), 121. <https://doi.org/10.47700/jiefes.v3i2.4868>
- Ramadhany, A., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada AP Garage (Bengkel Cat & Custom). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 199. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i1.511>
- Revalina, R. V., Ginting, R. R. B., Andarini, S., & Kusumasari, I. R. (2024). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Restoran Cepat Saji McDonald's dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Global. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 134–142. https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index
- Rombean, C., Rahmadi, P., & Appulembang, O. D. (2021). Pentingnya Penyampaian Informasi Yang Tepat Untuk Membangun Komunikasi Efektif Kepada Siswa Kelas Iii Sekolah Dasar [the Importance of Delivering Information Appropriately in Building Effective Communication To Grade 3 of Primary Students]. *JOHME: Journal of Holistic Mathematics Education*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.19166/johme.v5i1.2055>

- Santosa, S., & Luthfiyyah, P. P. (2020). Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan di Gamefield Hongkong Limited. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 10(1), 1–7.
- Saputro, W. R., & Murwanti, S. (2024). Analisi Pengaruh Resonansi Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Konsumen Produk Makanan Indomie Di Kabupaten Karanganyar. *MANAJEMEN DEWANTARA*, 8(1), 170–183.
- Sari, B. A., Nurendah, Y., & Yusdira, A. (2022). Tinjauan Atas Direct Marketing Pada Kafe Taman Fathan Alesano Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(2), 197–202.
<https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i2.1335>
- Sastrawan, W. A., Yogantara, K. K., & Wijayanti, A. . R. (2024). Bali Journal of Hospitality, Tourism and Culture Research Pengaruh Digital Marketing Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Di Kembali Villas. *Bali Journal of Hospitality, Tourism and Culture Research*, 1(2). www.balilanguageassistance.com
- Sholeh, M. I. (2023). Strategi Efektif dalam Manajemen Pendidikan untuk Meningkatkan Kualitas Pembelajaran. *Tarbawi Ngabar: Jurnal of Education*, 4(2), 139–164.
<https://doi.org/10.55380/tarbawi.v4i2.462>
- Suawa, P. J., Pioh, N. R., & Waworundeng, W. (2021). Manajemen Pengelolaan Dana Revitalisasi Danau Tondano Oleh Pemerintah Kabupaten Minahasa (Studi Kasus Di Balai Wilayah Sungai Sulawesi). *Jurnal Governance*, 1(2), 1–10.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>
- Sulistyono. (2014). Manajemen pemasaran: Definisi Manajemen Pemasaran. In *Liberty, Yogyakarta*.
- Sunardi, S., & Rino, R. (2023). Urgensi Pemasaran Dalam Peningkatan Penerimaan Siswa Baru.

ILJ: Islamic Learning Journal, 1(4), 995–1016.
<https://doi.org/10.54437/iljjislamiclearningjournal.v1i4.1169>

Suparman, A., Mariane, I., & Dahliane, A. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI TOSERBA GRIYA SUBANG*. 4(1), 17–31.

Suryawan, T. G. A. W. K., Purwati, N. K. E., Handayani, M. M., & Meryawan, I. W. (2024). Pengaruh Digital Marketing Dan Customer Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Pada Laughing Buddha Bar Ubud Tjokorda. *ENTREPRENEUR Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5.

Susriyanti, Limakrisna, N., & Lusiana. (2022). *Membangun Loyalitas Berdasarkan Kualitas Jasa Model Brady Cronin, E-SQ, E-CRM, dan Komitmen Nasabah Perbankan* (Issue c).

Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada PT. Telkom Kota Semarang). *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(2), 150–163. <https://doi.org/10.35829/econbank.v3i2.202>

Tri Wahyuningtyas, A., Ika Sari, M., & F Rozi, A. (2020). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING (CRM) TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP PUSKESMAS (Studi Kasus pada Puskesmas Summersari Jember). *Journal GEEJ*, 7(2).

Warni, Z. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa Bengkel Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang. *Jurnal Manajemen*, 9(4), 111–123. <https://doi.org/10.36546/jm.v9i4.506>

Wayan Wardani, N., Juniari Arnidya, D., Nyoman Agus Suarya Putra, I., Made Mila Rosa Desmayani, N., Gede Surya Cipta Nugraha, P., Hartono, E., & Surya Mahendra, G. (2022).

- Prediksi Pelanggan Loyal Menggunakan Metode Naïve Bayes Berdasarkan Segmentasi Pelanggan dengan Pemodelan RFM. *Jurnal Manajemen Dan Teknologi Informasi*, 12(2), 2087–5312. <https://ojs.mahadewa.ac.id/index.php/jmti>
- Wibowo, A., Wati, A., Lisdiana, A., Kunci:, K., Konflik, M., Daerah, P., Perusahaan, M., & Batubara, T. (2021). Manajemen Konflik Pemerintah Daerah Dalam Menyelesaikan Konflik Antara Masyarakat Dengan Perusahaan Tambang Batubara (Studi Kasus Di Kalimantan Timur) Informasi artikel ABSTRAK Sejarah artikel: Diterima Revisi Dipublikasikan. *Social Pedagogy: Journal of Social Science Education*, 2(1), 1–14. <https://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/social-pedagogy>
- Yonnas Tsegaye W/Mariam, addis abeba university school of commerce. (2014). *the Impact of Relationship Marketing and Service Quality on Customer Loyalty and Trust : a Case Study. May*.
- Yosefina Muku Usu, M., P.C.Fanggiadae, R., Kurniawati, M., & Bunga, M. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt Telkomsel Indonesia Tbk Cabang Mbay). *Glory: JurnalEkonomi&IlmuSosia*, 4(2), 319–333.
- Zahra, F., Sukoco, I., Auliana, L., & Barkah, C. (2022). *KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM MEMBANGUN STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*. 02(01), 41–49.