

## **DAFTAR PUSTAKA**

Wan Ecika Amalia & Ikhma Zurani (2021) dalam penelitian berjudul STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PT. TELKOM WILAYAH TELEKOMUNIKASI RIAU DARATAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME

Ayu Wulandari & Vembri Aulia Rahmi (2025) dalam penelitian berjudul ANALISIS STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN PADA BISNIS DEARLY CAKE

Ana Rimbahari & Luqman Afandi (2025) dalam penelitian berjudul IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA UMKM LUQKY SABLON PEKALONGAN

Risa Novia Pratama Sari., & Tio Minar Evan Seleta (2023). Customer Relationship dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Produk "Agent Eagle Tree Property"

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip-prinsip pemasaran.

Buttle, F., & Maklan, S. (2019). Customer Relationship Management: Concepts and Technologies (4th ed.). Routledge.

Dyche, J. (2002). The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management. Addison-Wesley.

Griffin, J. (2005). Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Erlangga.

Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). *E-Business 2.0: Roadmap for Success*. Addison-Wesley.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33–44.

Payne, A., & Frow, P. (2005). A Strategic Framework for Customer Relationship Management. *Journal of Marketing*, 69(4), 167–176.