

DAFTAR PUSTAKA

- Abimayu, I. G. N. B., & Westra, I. K. (2019). Jaminan Sosial Bagi Pekerja di Sektor Informal Sebagai Wujud Pelaksanaan Sila Kelima UUD NKRI 1945. *Jurnal Kertha Desa*, 3(9), 91–101.
- Andria, F., & Kusnadi, N. (2018). Model Alternatif Pembiayaan Jaminan Kesehatan Bagi Pekerja Informal Di Bogor. *Palar | Pakuan Law Review*, 4(2), 175–215. <https://doi.org/10.33751/.v4i2.882>
- Andriansyah, D. (2022). Visualisasi Data Perhitungan SLA Pengiriman Unit Periode Januari-Desember 2021. *Jurnal Teknik Informatika*, 8(1), 07–11. <https://doi.org/10.51998/jti.v8i1.471>
- Anindira, R. A., & Imran, A. I. (2021). Strategi Dan Implementasi Customer Relationship Management Melalui Aplikasi Kai Access Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *E-Proceeding of Management*, 8(4), 4232–4241. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/15410>
- Arisoemaryo, B. S., Prasetio, R. T., Sanjaya, A. R., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., User, E., Satisfaction, C., & Pengguna, K. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Responsif*, 4(1), 110–117.
- Badan Pusat Statistik. (2020). Hasil sensus penduduk 2020. Tersedia di <https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html>, diakses pada 20 November 2021.
- Buttle, F. (2015). *Customer Relationship Management*. Elsevier Publishing.
- Carissa, A. O., Fauzi, A., & Kumadji, S. (2014). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) sebagai Upaya untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 229–235. <http://jurnal.poltektriguna.ac.id/Volume4/enci.pdf>
- Cooper, D., & Schindler, P. (2019). *Business Research Methods* (13 th Edit). Mc Graw-Hill.
- Farianingrum, A., & Istiyanto, B. (2021). Krisis Sebagai Akselerator Layanan Komunikasi Instansi Publik Di Masa Pandemi. *LONTAR: Jurnal Ilmu*

- Komunikasi*, 9(1), 1–8. <https://doi.org/10.30656/lontar.v9i1.3357>
- Fudin, A. (2019). Strategi Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Bagi Generasi Millennial. *Nidhomul Haq : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 169–185. <https://doi.org/10.31538/ndh.v4i2.342>
- Handayani, R. H., Aini, Q., & Nurmiati, E. (2018). Interactive Customer Relationship Management Jasa Infrastruktur Jaringan PT. Meda Cipta Utama. *Applied Information System and Management (AISM)*, 1(1), 51–56. <https://doi.org/10.15408/aism.v1i1.8672>
- Hardjono, B., & San, L. P. (2017). Customer Relationship Management Implementation and its Implication to Customer Loyalty in Hospitality Industry. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 8(1), 92–107. <https://doi.org/10.15294/jdm.v8i1.10414>
- Hidayatullah, S., Waris, A., & Devianti, R. C. (2018). Perilaku Generasi Milenial dalam Menggunakan Aplikasi Go-Food. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), 240–249. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v6i2.2560>
- Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). *E - Business 2.0 Roadmap for Success*. Addison Wesley Longman.
- Khasanah, I. D., & Suriyanto, M. A. (2021). Kinerja Customer Relationship Management Pada PT. Panahmas Dwitama Distrindo Jember. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(12), 2069–2080. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i12.476>
- Kotler, P., & Keller, L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education, Inc.
- Kusuma, rawinne R. W. (2020). Service Blueprint sebagai Sarana Penunjang Loyalitas Customer. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 28–32. https://doi.org/10.37484/manajemen_pelayanan_hotel.v2i1.36
- Lee, J. Y., Sridhar, S., Henderson, C. M., & Palmatier, R. W. (2015). Effect of customer-centric structure on long-term financial performance. *Marketing Science*, 34(2), 250–268. <https://doi.org/10.1287/mksc.2014.0878>
- Malthouse, E. C., Haenlein, M., Skiera, B., Wege, E., & Zhang, M. (2013). Managing customer relationships in the social media era: Introducing the social CRM house. *Journal of Interactive Marketing*, 27(4), 270–280.

- <https://doi.org/10.1016/j.intmar.2013.09.008>
- Maulani, M. A., & Sukaris. (2021). Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Pada Mitra Kelompok Tani Pt. Permana Sidat Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(5), 17–24.
- Munajat, A. P. S. (2021). Fungsi-Fungsi yang Membentuk Framework dari Corporate University. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(1), 36–50.
- Munandar, D. (2016). *Relationship Marketing Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*. Ekuilibria.
- Octavia, A. S., Patwayati, & Suleman, N. R. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Business Government and Enterprise Service (BGES) PT. Telkom Witel Sultra. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.33772/jumbo.v3i1.7211>
- Pranita, M. J., Zulfikar, D. H., & Gunawan, C. E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang). *Jurnal Sistem Informasi*, 5(2), 91–104. <https://doi.org/10.19109/jusifo.v5i2.5191>
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta.
- Rahayu, E., Kifti, W. M., & Rohminatin, R. (2022). Analisis Implementasi Customer Relationship Management Pada Safira Bakery. *Journal of Science and Social Research*, 5(1), 37–42. <https://doi.org/10.54314/jssr.v5i1.812>
- Ria, Y. (2018). Strategi Personal Selling dalam Melaksanakan Sistem Keagenan Perisai BPJS Ketenagakerjaan di Wilayah Kalimantan. *Jurnal Administasi Bisnis (JAB)*, 17(3), 5–24.
- Riyanto, S. (2020). Desain Pelatihan pada Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Penerapan Pembelajaran Virtual Learning). *Syntax Idea*, 2(8), 488–502.
- Salsabilla, A. A., & Hanifa, F. H. (2021). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Unit Business Government Enterprise Service (bges) Di Pt. Telkom Witel Sumbar Tahun 2021. *EProceedings of Applied Science*, 7(4), 591–595.

- <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/15257>
- Sin, L. Y. M., Tse, A. C. B., & Yim, F. H. K. (2005). CRM: Conceptualization and scale development. *European Journal of Marketing*, 39(11–12), 1264–1290. <https://doi.org/10.1108/03090560510623253>
- Sofi, M. R., Bashir, I., Parry, M. A., & Dar, A. (2020). The effect of customer relationship management (CRM) dimensions on hotel customer's satisfaction in Kashmir. *International Journal of Tourism Cities*, 6(3), 601–620. <https://doi.org/10.1108/IJTC-06-2019-0075>
- Soltani, Z. Z. (2018). The impact of the customer relationship management on the organization performance. *The Journal of High Technology Management Research*. doi:10.1016/j.hitech.2018.10.001
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal: 244
- Syakila, R. N., & Ardoyo, N. A. W. (2021). Penerapan Customer Relationship Management pada Crematology Coffee Roasters Saat Pandemi Covid-19. *Journal Cyber PR*, 1(1), 1–10. <https://journal.moestopo.ac.id/index.php/cyberpr/article/view/1414>
- Untari, D., & Faizal, M. (2019). Kinerja Call Center 108 Dalam Memberikan Informasi Di PT Infomedia Bandung. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(2), 179–185. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i2.5758>
- Warsela, M., Wahyudi, A. D., & Sulistiyawati, A. (2021). Penerapan Customer Relationship Management Untuk Mendukung Marketing Credit Executive (Studi Kasus: Pt Fif Group). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(2), 78–87. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Wicaksono, D. R. (2021). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) di Atria Hotel Malang. *Jurnal Kajian Dan Terapan Pariwisata*, 2(1), 19–26. <https://doi.org/10.53356/diparojs.v2i1.41>