

DAFTAR PUSTAKA

- Alfajri, M. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiket.COM . *Skripsi*.
- Anton, & Goldenbery. (2011). Tiga Aspek dalam Customer Relationship Management. asikbelajar.com. (13 de 07 de 2018). *Hipotesis Penelitian: Pengertian & Contoh Menurut Sugiyono*. Fonte: <https://www.asikbelajar.com/hipotesis-penelitian-menurut-sugiyono/>
- Aslamatis, N. (2020). The Effect of Customer Relationship Management on Muzakki Loyalty (Yatim Mandiri Surabaya). *Journal*.
- Buttle, & Ningsih. (2016). Pengertian Customer Relationship Management. p. 172.
- deepublish. (5 de Mei de 2021). *Definisi Operasional : Tujuan, Manfaat menurut para ahli*s. Fonte: Penerbitbukudeepublish.com: <https://penerbitbukudeepublish.com/definisi-operasional/>
- Dosenpendidikan.com. (2014). *Variabel Adalah*. Fonte: <https://www.dosenpendidikan.co.id/variabel-adalah/>
- Febrina, D. I. (2020). Skripsi. *Pengaruh Customer Relationship Mangement (CRM) terhadap kepuas-an dan dampaknya pada loyalitas pelanggan Warunk Upnormal*.
- Ghozali, I. (2018). Pengertian dan penjelasan tentang Koefisien Determinasi. p. 97.
- Hendra, I. N. (2017). Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Loyalty at PT Harmoni Permata Gianyar Bali. *Journal*.
- Hendrawan, A. (2019). PENGARUH MARKETING DIGITAL TERHADAP KINERJA PENJUALAN PRODUK UMKM ASTI GAURI DI KECAMATAN BANTARSARI CILACAP . ISSN 2598-2451 , 1.
- Herawaty, T. a. (2019). Jurnal. *The Effect of Customer Relationship Management On Customer Loyalty (Study at Crown Hotel in Tasikmalaya)*.
- Indonesia-Investment. (s.d.). *Batubara*. Fonte: <https://www.indonesia-investments.com/id/bisnis/komoditas/batu-bara/item236?>
- Indrawati. (2015). Metode Penelitian. *Variabel Operasional menurut Indrawati*.
- Indrawati. (2015). Metode Penelitian. *Jenis Penelitian Menurut Indrawati*.
- Indrawati. (2015). Pengertian dan Penjelasan tentang Populasi dan Sample. *Populasi dan Sample*, p. 164.
- Julius, & Limakrisna. (2016). Pemasaran menurut Julius dan Limakrisna.

- Kemhan. (s.d.). *PERATURAN MENTERI PERTAHANAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5 TAHUN 2016 TENTANG PEMBINAAN DAN PENGEMBANGAN INDUSTRI BAHAN PELEDAK*. Fonte: <https://www.kemhan.go.id/pothan/wp-content/uploads/2016/12/Permenhan-No.-5-Tahun-2016-ttg-Handak.pdf>
- Kepolisian-Negara-Republik-Indonesia. (s.d.). *Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Perizinan, Pengamanan, Pengawasan dan Pengendalian Bahan Peledak Komersial*. Fonte: <http://portal.divkum.polri.go.id/Documents/PERKAP%20NOMOR%2017%20THN%2017%20TTG%20HANDAK.pdf>
- Kompas.com. (16 de May de 2019). *APJII: Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tembus 171 Juta Jiwa*. Fonte: Kompas.com Web site: <https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa>
- Kotler, & Keller. (2016). Dimensi dari Loyalitas Pelanggan. *Repeat Purchase, Retention, Referrals*, p. 57.
- Kotler, & Keller. (2016). Pemasaran menurut Kotler and Keller. p. 27.
- Kotler, Philip, & Keller. (2016). Pengertian Customer Relationship Management. p. 168.
- Lupiyaodi, & Ikhsan. (2015). Pengertian Analisis Regresi Linear Sederhana. p. 152.
- Lupiyoadi, & Iksan. (2015). Uji Asumsi Klasik. *Uji Normalitas, Uji Multikolienaritas dan Uji Heteroskedasitisitas*, pp. 134-138.
- Manullang, & Hutabarat. (2016). Manajemen Pemasaran menurut Manullang dan Hutabarat.
- Mensah, K. (2016). The impact of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Loyalty (Divine Love Hospital at Bibiani). *Journal*.
- Oliver, & Tjiptono. (2014). Pengertian Loyalitas Pelanggan. p. 392.
- Pindad. (29 de Juli de 2021). *Layanan Pertambangan; Divisi Mining Service*. Fonte: Pindad Corporation Web site: <https://pindad.com/layanan-pertambangandiakses>
- Pindad. (29 de Juli de 2021). *Sejarah PT Pindad; Indsutri Pertahanan*. Fonte: Pindad Corporation Website: http://www.pindad.co.id/index.php?option=com_content&view=article&id=211&Itemid=191
- PT.Pindad. (2021). *Layanan Pertambangan*. Fonte: <https://pindad.com/layanan-pertambangan>
- Putri, S. B. (2020). Pengaruh Customer Relationship Mangement (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan melalui kepuasan pelanggan Watsons Di Kota Bandung. *Skripsi*.
- Putriansyah, Y. N. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management terhadap loyalitas Pelanggan Koperasi Nusantara. *Skripsi*.

- Research, R. (2018). *Pengertian Metode Penelitian dan Jenis-jenis Metode Penelitian*.
 Fonte: <https://ranahresearch.com/metode-penelitian-dan-jenis-metode-penelitian/>
- Riadi, M. (20 de September de 2020). *Pengertian dan Jenis-jenis Variabel Penelitian*.
 Fonte: <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-dan-jenis-variabel-penelitian.html>
- Ridwan, A. (2017). Skripsi. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy Pada PT. Telkom Kandatel Bandung Timur*.
- Sidiqi, T. (2018). The Effect of Customer Relationship Management on Customer Loyalty (Bangladesh Banking Industry). *Journal*.
- Sugiono. (2016). *Pengertian tentang Kerangka Pemikiran*. p. 60.
- Sugiyono. (2012). *Pengertian dan Penjelasan tentang Hipotesis Penelitian*. p. 99.
- Sugiyono. (2013). *Pengertian dan Penjelasan tentang Variabel Operasional*. p. 40.
- Sugiyono. (2016). *Pengertian dan Penjelasan Sumber data Skripsi. Data Primer dan Data Sekunder*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suryana, P. D. (s.d.). *Msi Metoda Penelitian*. Fonte: Model Praktis Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif:
https://simdos.unud.ac.id/uploads/file_penelitian_1_dir/23731890cdc8189968cf15105c651573.pdf
- Suwarno, I. C., & Erni Martini, S. M. (2021). Peran Customer Relationship Mangement dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus DI Hotel Zaen Syariah Solo. *Jurnal*.
- Thabroni, G. (05 de Februari de 2021). *Metode Penelitian: Pengertian & Jenis menurut Para Ahli*. Fonte: <https://serupa.id/metode-penelitian/>