

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Kotler, P., & Keller, K.L.. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2018. *Marketing Management* (15th ed) Person Prentice Hall, Inc.
- Munandar Dadang. 2016, *Relationship Marketing Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing*, Yogyakarta:Candi Gebang 1
- Meithiana, Indrasari. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Customer Relationship Management*. Bandung:CV Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/R7D)*.Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Jurnal, Tugas Akhir dan Skripsi:

- Agung, Arif anugrah. 2021, *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pengguna Pada Layanan Aplikasi E-wallet Gopay (Studi Pada Generasi Z di Kota Bandung)*
- Mahmudah, Roisatul. 2018, *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang*
- Ningsih, Sri Ayu. 2020, *Implementasi E-Marketing Menggunakan CRM Pada Anggun Hantaran dan dekorasi Berbasis Web*
- Nurrohmah, Yudhawati Ardi. 2022, *Implementasi Customer Relationship Management dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (studi kasus di Telkom Indihome cabang Jombang)*

Ovidani Zunta, Hidajat Wahyu. 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dafam Semarang

Putri, Ayu. 2019, Analisa Pengaruh Hubungan Customer Knowledge dan Customer Relationship Management Pada Service Quality di Hotel Berbintang Surabaya.

Salsabilla, Annisa Aura. 2021, Implementasi *Customer Relationship management* (CRM) Pada Unit *Business Government Enterprise Service* (BGES) di PT.Telkom Witel SUMBAR

Susanti, desi. 2018, Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT.Bank Syariah Bukopin Cabang Bukittinggi

Internet:

<https://www.telkom.co.id/sites> (Diakses pada 05 April 2022)

<https://kajianpustaka.com> (Diakses 22 Juli 2022)