

DAFTAR PUSTAKA

- Fadhli Khotim dan Pratiwi Dwi Nia. 2021. *Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang*. Jurnal Inovasi Penelitian Vol. 2, No. 2, 603-611.
- Fatihudin Didin dan Firmansyah Anang M. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali Imam. 2019. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan program SPSS 23 Edisi 8*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani Sri Langgeng dan Hidayat Rahmat. 2021. *Pengaruh kualitas Produk, Harga, dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk MS Glow Beauty (Studi pada mahasiswa/i Universitas Pelita Bangsa)*. Jurnal IKRAITH-EKONOMIKA.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Iwan Hermawan. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan.
- Khairusy Abdi Mirza dan Febriani Reni. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada pelanggan KFC Store Merdeka Bandung)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis FEB UNBAJA.
- Laely Nur, Djunaedi, Rosita Dea. 2020. *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi pada McDonald's Kediri*. Jurnal Ekonomi Universitas Kediri.
- Mahendri Wisnu dan Munir Fajarul Abdullah. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada jasa Transportasi Gojek Online di Sidoarjo)*. Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis.
- Poltak Hendra, Sumarsih, Hastutik Sri, Sartika Dewi, Hasan Muhammad, Wardhana Aditya, Roslan Harli Astil, Putri Isnaini Latifa Nur, Djampagau Djatola R. Hariyanto, Mulyana Sri, Gunaisah Endang. 2021. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep dan Strategi pada Era Digital)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Pratama Eka Agus I Putu. 2019. *Customer Relationship Management (CRM) Teori dan Praktek Berbasis Open Source*. Bandung: Informatika.

- Putri Maxi Yuni, Utomo Hardi, dan Mar'ati Sri Fudji. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga, dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen di Grand Wahid Hotel Salatiga*. Jurnal Among Makarti.
- Sujarweni Wiratna. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni Wiratna. 2021. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Rauf Abdul, Manullang Orba Sardjana, Ardiansyah Endi Tri, Diba Farah, Akbar Ilham, Awaluddin Robi, Muniarty Puji, Firmansyah Hamdan, Mundzir Ahmad, Manalu Gloriman Vigory, Depari Sembiring Genesis, Rahajeng Elsy, Apriyanti Dwi Metha, Riorini Vandayuli Sri, Yahawi Hardi Saleman. 2021. *Digital Marketing: Konsep dan Strategi*. Cirebon: Insania.
- Rorong Megawati, Lopian Joyce, dan Tielung Maria. 2020. *Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan, dan Keunggulan Bersaing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sulut Go Cabang Utama*. Jurnal EMBA.
- Sawlani Kelly Dhiraj, Gutama Idris, Furinto Asnan, Hamsal Mohammad. 2021. *Competitive Advantage E-CRM Project Innovation Project Organizational Culture Dynamic Capabilities*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wardani Wayan Ni. 2020. *Penerapan Data Mining Dalam Analytic CRM*. Medan: Yayasan Kita Menulis.