

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Imron, & Rizka Ariyanti. (2023). The influence of service quality, customer relationship management (crm) and brand image on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. *International Conference On Digital Advance Tourism, Management And Technology*, 1(1).
- Anggraelin, P. (2023). Analisis pembentukan citra perusahaan terhadap community development (studi kasus pada community development pt kimia farma tbk). *E-Journal Undip*.
- Anwar, R. S., Ikhwan, S., & Khojin, N. (2022). Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (studi kasus pada kedai kopi he kafei). *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 88-95.
- Arochman, M. (2022). Pengaruh relationship marketing terhadap kepuasan konsumen (studi pada klinik kecantikan erha malang). *Equilibria: Jurnal Fakultas Ekonomi*.
- Bahri, S., Dhani, U. R., Yatinigrum, A., & Sisdianto, I. (2021). Pengaruh kualitas jasa, harga, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan jasa pengiriman. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*.
- Christasya, B. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen klinik kecantikan. *E-Journal Universitas Sam Ratulangi*.
- Dewi, L. K. C., Widagdo, S., Martini, L. K. B., & Suardana, I. B. R. (2022). Pengaruh digital marketing dan customer relationship marketing terhadap keputusan wisatawan dengan brand image sebagai variabel mediasi. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*.
- Fahira, H. D., Furqani, H., & Evriyenni, E. (2020). Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas nasabah bni syariah banda aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1(2), 21-31.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in islamic banks in the sultanate of oman. *Sage Open*, 10(2).
- Firanazulah, F., Vinny, D. R. S., Anggi, N. J. S., & Ajatt, S. (2021). Citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 18(1).
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 26 edisi 10. *Semarang, Universitas Diponegoro*.

- Ginting, Y. M., Desmawanto Nainggolan, R., & Wijaya, E. (2021). Analysis of the effect of relationship marketing, hotel atmosphere, and corporate image on customer satisfaction and customer loyalty at furaya pekanbaru. (*vol. 9, issue 3*)
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., ... & Novela, V. (2021). Manajemen pemasaran jasa.
- Hardiana, Y. S., & Pramono, T. D. (2022). Penerapan crm untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. *Applied Business and Administration Journal*, 1(2).
- Hazimah, Z., & Azis, E. (2022). Pengaruh program bimbingan karir skill academy sebagai tanggung jawab sosial perusahaan terhadap citra perusahaan ruangguru. *Journal of Management & Business*.
- Ibrahim, A., Mauluddin, M. H., Saputra, A. W., Carolina, A., Mardiana, M., Wiratama, Y., & Ramadhan, R. R. (2021). Pengaruh customer relationship management (crm) terhadap loyalitas pelanggan unipin. *Journal Of Information System Research (Josh)*, 3(1).
- Irvansyah, F. E., & Daniel Joel Immanuel Kairupan. (2023). Pengaruh harga, kualitas layanan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sicepat. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Jaman. (2021). Customer relationship management (crm) dalam dunia digital melalui sistem e-commerce. *Jurnal Ilmu Sosial Vol. 4 No. 2 Tahun 2021*
- Khotijah, S., Pradiani, T., & . F. (2023). Analisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 1(1).
- Mangiri, N. J. S., & Sasabone, L. (2023). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pt. Anugrah karunia logistik. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*.
- Margaretta, O., Yantih, N., & Hatta, I. H. (2023). Analisis citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan klinik kecantikan dr. x di bekasi. *Maheha : Malahayati Health Student Journal*.
- Oré-Calixto, S., & Vicente-Ramos, W. (2021). The effect of digital marketing on customer relationship management in the education sector: peruvian case. *Uncertain Supply Chain Management*.
- Panday, R., & Nursal, M. F. (2021). The the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(1).

- Panjaitan, D., & Setyorini, R. (2020). Pengaruh strategi pemasaran terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurisma : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*.
- Pertiwi, N. I., Margono, E., & Lestariningsih, M. (2023). Pengaruh customer relationship management (crm), word of mouth (wom), dan kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan cakra entertainment.
- Pratama, D. (2021). Pengaruh customer relationship management dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di pt. Bank rakyat indonesia tbk kantor cabang tambun, bekasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*.
- Putra, A. . P. J. P., Tantra, I. G. L. P., & Giri, N. P. R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada pt. bpr sukawati pancakanti. *Warmadewa Economic Development Journal (Wedj)*, 6(1).
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pt. Matahari department store di mantos 2. *Jurnal Emba*, 9(1).
- Rahayu, P., & Lilis Sugi Rahayu Ningsih. (2023). Pengaruh customer relationship management dan brand image terhadap patient satisfaction di klinik pratama aulia 1 jombang. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(4).
- Rahmasari, L., Farisyi, S., Nabila, P. A., Ricardianto, P., Wahyuni, T. I. E., Trisanto, F., ... Endri, E. (2024). Customer relationship management and brand image: empirical evidence from marine export company in indonesia. *Uncertain Supply Chain Management*.
- Riyanto, J., & Muchayatin, M. (2023). Pengaruh digital marketing dan customer relationship marketing terhadap loyalitas konsumen traveloka di kota semarang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*.
- Rizal, C., Zen, M., Maulariqa Insani, T., & Taufiq Rustam, M. (2021). Implementasi customer relationship management (crm) pada aplikasi sistem informasi administrasi rawat jalan dan rawat inap pada klinik zaky sinar husada. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*.
- Sari, R. N. P. (2023). Customer relationship dan kepuasan pelanggan dalam membangun loyalitas pelanggan produk "agent eagle tree property". *Jurnal Sains Student Research*.
- Sugiyono, P. (2024). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif 2024. *Revista Brasileira De Linguística Aplicada*.
- Suhartini, (2023). Manajemen pemasaran perusahaan. *Lajagoe Pustaka*.

- Supartini, R., & Hadiapurwa, A (2023). Analisis implementasi customer relationship management (crm) pada aplikasi candil. *Info Bibliotheca Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi* 4(1):101-117
- Tumini, Bahri, M. S., & Sumiafandi, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan daerah air minum di kota probolinggo. *Relasi Jurnal Ekonomi*.
- Ubaidillah, W., & Suyono, S. (2023). Pengaruh citra merek, harga, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. *Competence : Journal Of Management Studies*, 17(1).
- Wahyuni, N. P. (2025). Membangun loyalitas pelanggan: konsep dan studi kasus. *Pt Media Pustaka Indo*.
- Wardhana, A. (2024). Perilaku konsumen di era digital. *Eureka Media Aksara*.
- 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 (Jtsi)*, 2(2), 78.
- Widyo Kristantyo, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Bulletin Of Management And Business*.
- Wirhan Fahrozi, Samsir, & Gunawan HTS, D. I. (2020). Penerapan crm (customer relationship management) pada aplikasi perusahaan dagang. *U-Net Jurnal Teknik Informatika*, 4(1).
- Widyana, S. F., & Simangunsong, R. (2021). Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan (studi pada teh pucuk harum). *Promark*, 11(2).
- Yati, R., & Dewi, A. S. (2023). Pengaruh citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan klinik kecantikan dria beauty skin padang. *Jurnal Economina*, 2(12).
- Yuliasti, N., & Cyasmoro, V. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, crm dan citra merek terhadap loyalitas tamu menginap di hotel horison ultima bekasi. *Eco-Buss*, 6(1).
- Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1).