

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (2005). *The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms*. Dalam Guntur (Ed.), *Teori dan Aplikasi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Guntur.
- Bowdin, G., Allen, J., O'Toole, W., Harris, R., & McDonnell, I. (2011). *Events management* (3rd ed.). Routledge.
- Buttle, F. (2004). *Customer Relationship Management: Concepts and Tools*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies* (3rd ed.). London: Routledge.
- Dharmmesta, B. S. (2009). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: BPFE.
- Endarwati, Y. D., Yani, I., & Bahri, A. S. (2016). Pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap loyalitas pasien rawat inap kelas III di RSUD Simo Boyolali. *Jurnal Ilmu Kesehatan*
- Griffin, J. (2006). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. New Jersey: Jossey-Bass.
- Hadyan Prasetya, E. (2011). *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kalibata*
- Hafidz, M. (2017). *Manajemen Event dan Peran EO Profesional*. Jakarta: Gramedia.
- Hurriyanti, R. (2008). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabeta.

- Iga, A., Romadhan, M. I., & Pratiwi, N. M. I. (2023). *Strategi Customer Relations dalam Membangun Hubungan Baik dengan Pelanggan pada Mahar Agung Organizer*.
- Kaelan. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif interdisipliner*. Yogyakarta: Paradigma.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (15th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Londa, J. (2014). *Dasar-Dasar Event organizer*. Bandung: Alfabeta.
- Megananda, A., et al. (n.d.). *Manajemen Event dan Perkembangannya di Indonesia*. [Detail publikasi tidak tersedia lengkap].
- Oliver, R. L. (2009). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Prawirosentono, S. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Strategi dan Taktik Meningkatkan Kinerja Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Putri, A. S. E. (2024). *Pengaruh Customer Relationship Management dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimoderasi oleh Citra Merek Produk Nestle Bear Brand di Jakarta Utara*
- Ramadhanty, P. (2021). *Strategi Customer Relationship Management (CRM) pada Event organizer Tangan Kanan Pengantin dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen*

- Ridwan Setiawan. (2019). E-marketplace sebagai Strategi EO. *Jurnal Bisnis Digital*, 3(2), 247–254.
- Rumerung, J. (2018). *Kiat Sukses Menjadi Event organizer Profesional*. Jakarta: Gagas Media.
- Safari, N., Safari, F., Olesen, K., & Shahmehr, F. S. (2016, May). Evaluating electronic *customer relationship management* performance: Case studies from Persian automotive and computer industry [Conference session]. Proceedings of the 26th Australasian Conference on Information Systems, Adelaide, Australia
- Saibudin, Z., et al. (2022). *Analisis Efektivitas CRM dalam Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Komunikasi & Bisnis, 5(1), 45–57.
- Siregar, M. (2022). *Protokol Komunikasi dan Peran EO Pemerintah*. Bandung: Cakra Books.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, D. (2010). *Loyalitas Pelanggan: Konsep dan Implikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanto, A., Goenawan, R., & Yogatama, A. (2020). *Strategi Public Relations dan CRM dalam Industri Jasa*. Jakarta: Prenada Media.
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibisono, D. (2016). *Industri Event organizer di Indonesia: Peluang dan Tantangan*. Jakarta: Media Mitra.

- Wildyaksanjani, T., & Sugiana, D. (2018). *Customer Relations dalam Strategi Bisnis*. Bandung: Refika Aditama.
- Yusoff, M. (2007). *Pengaruh Citra terhadap Loyalitas*. Dalam Guntur (Ed.), *Pemasaran Strategis*. Yogyakarta: Guntur Publisher.