

DAFTAR PUSTAKA

- Affanddy, M. R. (2017). *Perencanaan strategi pemasaran perhiasan imitasi dengan metode analisis SWOT dan analytical hierarchy process (studi kasus: UD AQILA)*. Gresik: Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Ayuninggati, T., Lutfiani, N., & Millah, S. (2021). CRM-based e-business design (customer relationship management): Case study: Shoe washing service company S-Neat-Kers. *International Journal of Cyber and IT Service Management (IJCITSM)*, 1, 216-225.
- Dae, A. (2017). *Pengaruh promosi dan pengetahuan konsumen terhadap keputusan menjadi anggota bank syariah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Tulungagung: IAIN Tulungagung.
- Irfan. (2017). *Pengaruh harga dan iklan terhadap proses keputusan pembelian sepeda motor Honda Spacy Helm In pada dealer PD. Wijaya Motor Bandung*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Kuncara, I. (2014). *Kreativitas guru IPS dalam menggunakan media pembelajaran di SMP Negeri Se-Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kurniawan, B. (2022, January 17). Bauran pemasaran: Pengertian, konsep, dan manfaatnya untuk bisnis. *Kommerce*. Tanggal Akses. October 1, 2022.
- Kurniawan, M. S. (2014). *Pengaruh harga, promosi dan lokasi terhadap keputusan konsumen menginap di Hotel Mutiara di Kecamatan Kandis*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Mulyana, G. T. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Resort Kampoeng Strawberry Ciwidey*. Bandung: Universitas Pasundan.
- Mustika, N. (2017). *Analisis pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan dalam perspektif etika bisnis Islam (studi pada Bengkel AHASS (Astra Honda Authorized Service Station) Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung)*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- Sitompul, C., & Hariyanto, J. (2020). *Pengaruh Word of Mouth, Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi (Studi Kasus pada Warga Bekasi Barat)*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Sumanohara, Y. O. (2009). *Peran brand trust dalam hubungan kausal kepuasan atas kualitas pelayanan dengan kesediaan untuk melakukan komunikasi word of mouth (studi empiris pada preschool My Little World Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Yughni, T. F., Karmagatri, M., Kurnianingrum, D., & Karim, N. A. (2021). Implementation of customer relationship management in small laundry business to increase customer satisfaction. *Proceedings of the*

International Conference on Industrial & Mechanical Engineering and Operations Management, 159-167.

Zulaikah, S. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris – PPAT Hartati Hadiwijaya, SH Ponorogo*. Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.