

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrianto, & Kamaludin. (2023). Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 2(1), 8–16. <https://doi.org/10.56916/jimab.v2i1.346>
- Aloqool, et al. (2022). The mediating role of customer relationship management between e-supply chain management and competitive advantage. *International Journal of Data and Network Science*, 6(1), 263–272. <https://doi.org/10.5267/J.IJDNS.2021.9.002>
- Anjarwati, et al. (2023). Kepercayaan, Customer Relationship Management Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Cv. Prisca Jaya Abadi. *Commodities, Journal of Economic and Business*, 4(2), 065–079. <https://doi.org/10.59689/commo.v4i2.754>
- Apriyanti, et al. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 53–61. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.68>
- Azis, et al. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Retailer UMKM Bordir Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya). *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 12(3).
- Buttle. (2004). *Customer Relationship Management : Concepts and Tools* (13th ed.). Bayumedia Publishing.
- Chandra, & Christian. (2024). the Influence of Key Opinion Leaders (Kol) and Customer Relationship Management (Crm) on Customer Loyalty With Customer Satisfaction As a Mediating Variable in Ibox. *International Journal of Social Service and Research*, 4(9), 1–6. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v4i9.909>
- Dahmiri, et al. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing UMKM Kuliner di Masa Pandemi Covid-19. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 434. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i2.401>
- Darsana, et al. (2023). *Strategi Pemasaran*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Ermalita, & Mardatillah. (2023). Pengaruh CRM ( Costumer Relationship Management ) Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Distro 88 Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 59–67.
- Eviyanti. (2023). *Manajemen Pemasaran*. PT. Kimshafi Alung Cipta.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th

- ed.). Universitas Diponegoro.
- Griffin. (2005). *Customer Loyalty: menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Penerbit Erlangga.
- Handijono, et al. (2021). Menjaga Loyalitas Pelanggan Dengan Strategi Crm Pada Pt. Desalite, Pamulang. *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 64–71. <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v2i1.912>
- Haryani, et al. (2024). Pengaruh Customer Relationship Management ( Crm ) Terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee Di Kota Tanjungpinang. *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 7(2), 84–90.
- Ibrahim, et al. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Unipin. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(1), 1–6. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i1.989>
- Khan, et al. (2020). The Impact of Customer Relationship Management and Company Reputation on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Journal of Relationship Marketing*, 1, 1–26. <https://doi.org/10.1080/15332667.2020.1840904%0A%0A>
- Kholida, et al. (2024). Pengaruh Customer Relationship Management ( Crm ) Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbal Azzahra Di Pt Naturindo Surya Niaga. *Jurnal Agrisistem*, 20(X), 92–100.
- Kotler, & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kumar, & Reinartz. (2012). *Customer Relationship Management: Concept. Strategy, Tools*. Springer.
- Kusumawardhani. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Shopee. 9(6), 2598–2605.
- Lafau, & Idahwati. (2020). Pengaruh Lokasi Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Loyalitas Pelanggan Di a Dua Coffee Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 5(1), 52–61. <https://doi.org/10.51544/jmm.v5i1.3045>
- Lestari. (2024). Pengaruh Inovasi Produk dan Keunggulan Bersaing terhadap Loyalitas Konsumen Produk Skincare Somethinc di Tambun Selatan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2).
- Nurachman. (2021). Pencapaian Keunggulan Bersaing Melalui Inovasi Produk, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada Kedai Kopi di Kota Bandung. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 165–177. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Perdana. (2023). Membangun Customer Relationship Management (Crm) Sebagai Keunggulan Bersaing Dalam Bisnis Jasa Konstruksi Sektor Industri Kelas

Menengah Di Indonesia. *Cakrawala Repositori IMWI.*, 6.  
<https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i5.479>

Porter. (1993). *Keunggulan Bersaing*. PT. Gelora Aksara Pratama.

Prabowo, & Dirgantara. (2023). Pengaruh CRM Sebagai Strategi Keunggulan Bersaing Syariah Untuk Meningkatkan Loyalitas dan Penjualan ( Studi pada Distributor Suku Cadang Kendaraan Roda Dua di Jawa Tengah ). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(02), 2998–3005.

Prestasyawati, et al. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen di Cold n' Brew. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 8(2), 125. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v8i2.20757>

Putri, et al. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Lembaga Global English Pare. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(2), 74–85.  
<https://doi.org/10.55606/mri.v1i2.1048>

Putri, & Sari. (2021). Strategi Menciptakan Keunggulan Bersaing Melalui Inovasi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Persepsi Pengguna Go-Pay di Purwokerto, Jawa Tengah). *J-Lee*, 2(2), 123–142.

Rahman. (2023). Analisa Strategi Bersaing Pada Objek Wisata Pantai Air Manis Padang Dalam Menghadapi Persaingan Global. *Journal of Science Education and Management Business*, 2(1), 85–89.  
<https://doi.org/10.62357/joseamb.v2i1.223>

Ramdan, et al. (2023). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Penerbit Haura Utama.

Rompas, et al. (2020). Customer Relationship Management Dan Customer Value Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Nasabah Kredit Komersil Pt. Bank Sulutgo Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat)*, 7(3), 368–378.

Safira, et al. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Ambon. *Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 66–70.  
<https://doi.org/10.35965/jbm.v3i1.593>

Sampurna, & Miranti. (2022). The Effect of Service Quality , Banking Digitalization , and Customer Relationship Management ( CRM ) on Customer Loyalty. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 12(1), 303–315.

Santoso, & Febriadi. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management ( Crm ) Terhadap Loyalitas Pelanggan Korporat Pada Penggunaan Layanan Pengiriman Surat Dan Paket Di Kantor Pos Bengkulu 38000. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 12, 1–15.

- Setyaningsih. (2021). Analisis Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Pelanggan Pada Lembaga Rafi Bimbel Tangerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(1), 221–230. <https://doi.org/10.31000/jmb.v10i1.4233>
- Smith. (2024). *Customer Service Statistics And Facts You Shouldn't Ignore*. Helpscout.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika* (5th ed.). Penerbit Tarsito.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumantri, et al. (2020). Analysis Of Customer Relationship Management (Crm) Influence On Satisfaction And Its Impact On Consumer Loyalty Of Pt. Raharja Duta Solusindo. *Dijemss*, 1(4). <https://doi.org/10.31933/DIJEMSS>
- Sunyoto. (2015). *Keunggulan Bersaing (Competitive Advantage)* (1st ed.). CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, & Chandra. (2012). *Pemasaran strategik*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, & Diana. (2020). *Pemasaran* (1st ed.). Penerbit Andi Yogyakarta.
- Usu, et al. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management ( Crm ) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening ( Studi Pada Pt Telkomsel Indonesia Tbk Cabang Mbay ). *Glory: JurnalEkonomi&IlmuSosia*, 4(2), 319–333.