



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Baran, R. J., & Balka, R. J. (2013). *Customer Relationship Management : The Foundation of Contemporary Marketing Strategy*. New York: Routledge.
- Blaney, B. (2013). *B2B A to Z: Marketing Tools and Strategies That Generate Leads for Your Business-to-Business Company*. USA: Denham Publishing.
- Buttle , F., & Maklan, S. (2015). *Customer Relationship Management : Concepts and Technologies*. New York: Routledge.
- Buttle, F. (2009). *Customer Relationship Management : Concepts and Technologies*. USA: Elsevier.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- JNU. (2013). *E-Customer Relationship Management*. Jaipur: Jaipur National University.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. US: Pearson.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Huan, D. H. (2017). *Marketing for Competitiveness*. Jakarta Selatan: Mizan Digital Publishing.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing : People, Technology, Strategy, 7th edition*. UK: Pearson Education.
- Lucas, R. W. (2019). *Customer Service: Skills for Success*. United States: Mc Graw Hill.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Peelen, E., & Beltman, R. (2013). *Customer Relationship Management*. United Kingdom: Pearson.
- Peppers, D., & Rogers, M. (2017). *Managing Customer Experience and Relationships : A Strategic Framework*. Canada: John Wiley & Sons Inc.
- Solomon, M. R., Marshall, G. W., & Stuart, E. W. (2009). *Marketing: Real People, Real Choices*. United States: Pearson.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, Hussein, A., & dkk. (2011). *Mix Methodology dalam Penelitian Komunikasi*. Yogyakarta: Mata Padi Pressindo.

- Supranto, J. (2012). *Metode Riset: Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). *Pemasaran Strategik : Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, hingga e-Marketing*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tuckwell, K. J. (2014). *Integrated Marketing Communications : Strategic Planning Perspective*. USA: Pearson Canada Inc.
- Yin, R. K. (2019). *Studi Kasus: Desain & Metode (edisi keenam belas)*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Jurnal

- Frow, P., & Payne, A. 2009. "Customer Relationship Management: A Strategic Perspective". *Journal of Business Market Management The University of Sydney*, p.10.
- Hanaf, Afdhol Abdul, dkk. 2011. :Subjek dan Objek Penelitian". *Academia*. p.3.
- Ningsih, N. W., Suharyono, & Yulianto, E. 2016. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan PT Astra Internasional, Tbk-TSO AUTO2000 Cabang Denpasar". *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*, p.172.
- Payne, A., & Frow, P. 2006. "Customer Relationship Management: from Strategy to Implementation". *Journal of Marketing Management*.
- Suryadi, A. I., Yulia, & P., N. A. 2017. "Pembuatan Aplikasi Customer Relationship Management Berbasis Website untuk Membantu Penjualan dan Analisis Penjualan Produsen Sepeda". *Universitas Kristen Petra*, p.2.

Internet:

- Alexander, H. B. 2019. "Perkenalkan Inovasi Baru, Jayaboard Bidik Pertumbuhan 15 Persen". *Kompas.com*. 14 Maret. Diakses 13 Oktober 2019. <https://properti.kompas.com/read/2019/03/14/210000521/perkenalkan-inovasi-baru-jayaboard-bidik-pertumbuhan-15-persen?page=all>
- Binus University Malang. 2017. "Pentingnya Mengelola Hubungan dengan Pelanggan dalam Bisnis". *Binus.ac.id*. 15 Januari. Diakses 2 Juli 2020. <https://binus.ac.id/malang/2017/01/pentingnya-mengelola-hubungan-dengan-pelanggan-dalam-bisnis/>
- D., Maria. 2019. "Fundamentals of B2B CRM: Strategies, Use Cases, and, Benefits It Brings". *Cleveroad.com*. 6 Juni. Diakses 3 Juli 2020. <https://www.cleveroad.com/blog/b2b-crm-strategies>

- Ryza, Prayogo. 2018. "Mengenal Program Loyalitas di Indonesia". Dailysocial.id. 22 Maret. Diakses 2 Juli 2020. <https://dailysocial.id/post/mengenal-program-loyalitas-di-indonesia>
- Kencana, M. R. 2019. "Pertumbuhan Industri Properti yang Cepat Berdampak Besar ke Ekonomi". Liputan 6. 18 September. Diakses 14 Oktober 2019. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4065907/pertumbuhan-industri-properti-yang-cepat-berdampak-besar-ke-ekonomi>
- Kompas. 2019. "Jayaboard Bidik Cilegon dan Gresik Jadi Produsen Gypsum Terbesar". Kompas.com. 19 Desember. Diakses 2 Juli 2020. <https://properti.kompas.com/read/2019/12/19/165718721/jayaboard-bidik-cilegon-dan-gresik-jadi-produsen-gypsum-terbesar>
- Kontan. 2017. "Indonesia Pasar Gypsum yang Penting bagi Knauf". Kontan.co.id. 18 Juli. Diakses 2 Juli 2020. <https://industri.kontan.co.id/news/indonesia-pasar-gypsum-yang-penting-bagi-knauf>
- Technopedia Dictionary*. 2016. "Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)". Technopedia. 28 Desember. Diakses 1 Maret 2020 <https://www.techopedia.com/definition/30914/electronic-customer-relationship-management-e-crm>
- Thakur, S., & Chetty, P. 2019. "How Payne's Five Process Model Can Help to Improve CRM?". Project Guru. 3 April. Diakses 18 Maret 2020. <https://www.projectguru.in/paynes-five-process-model-crm-strategy/>
- USG Boral*. 2020. "Jayaboard Kembali Raih Prestasi Top Brand Award 2020". USG Boral. 20 Februari. Diakses 26 Maret 2020. https://www.usgboral.com/in_id/whats-new/press/jayaboard-top-brand-2020.html
- USG Boral*. 2019. "Terobosan Baru USG Boral Jayaboard yang Dipamerkan di Megabuild Indonesia 2019". USG Boral. 20 Maret. Diakses 2 Juli 2020. https://www.usgboral.com/in_id/whats-new/berita-and-peristiwa/terobosan-baru-usg-boral-jayaboard-yang-dipamerkan-di-megabuild-indonesia-2019.html
- Widarti, P. 2018. "Industri Gypsum: Gyproc Optimistis Penjualan Tumbuh 7 %". Bisnis.com. 29 Agustus. Diakses 14 Oktober 2019 <https://ekonomi.bisnis.com/read/20180829/257/833014/industri-g>

Usgboral.com

Gyproc.co.id