

## DAFTAR PUSTAKA

Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). *Customer relationship management*. Springer-Verlag GmbH Germany, part of Springer Nature 2006, 2012, 2018.

Chalmeta, R. (2006). Methodology for customer relationship management. *Journal of systems and software*, 79(7), 1015-1024.

Yamamoto, K., Milstead, M., & Lloyd, R. (2019). A review of the development of lean manufacturing and related lean practices: The case of Toyota Production System and managerial thinking. *International Management Review*, 15(2), 21-90.

Khotimah, N. (2022). *Pengaruh Word Of Mouth Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Service pada PT Tunas Ridean Tbk cabang Tunas Toyota Ciputat* (Doctoral dissertation, Politeknik STMI Jakarta)

Rahmatin, B. (2017). *Penerapan Collaborative Customer Relationship Management (CRM) pada CV Komisioner Dharma Bhakti* (Doctoral dissertation, STMIK AKAKOM Yogyakarta).

Zulfikar, A. R. (2017). PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP BRAND TRUST PADA FOLLOWERS INSTAGRAM DOMPET DHUAFA CABANG YOGYAKARTA. *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Islam*, 1(02), 279-294.

SEMBIRING, B., & BR, M. (2020). *PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP PERILAKU NASABAH KOPDIT CU "UNAM" BERASTAGI* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY).

Widiyastuti, E. (2020). *Dampak Integrasi E-Service Quality, E-Satisfaction dan EPayment Terhadap E-Repurchase Intention Konsumen dalam Menggunakan Fitur Gofood (Studi Kasus Pada Karyawan Multi Buana Group)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).

Surbakti, L. A. B. (2020). *PENGARUH AKTIVITAS PEMASARAN MEDIA SOSIAL TERHADAP KESADARAN MEREK, CITRA MEREK DAN LOYALITAS MEREK PADA SALAD NYOO YOGYAKARTA* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA).

Saputro, D. K. (2013). Pengaruh perceived quality, perceived sacrifice dan perceived value terhadap customer satisfaction di Informa innovative furnishing Pakuwon City Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1).

Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104114.

Azhari, M. I., Fanani, D., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 28(1).

Silviana, M. (2020). *Pengaruh Digital Marketing Terhadap Tingkat Penjualan Melalui Sosial Media (Studi Kasus Di Kecamatan Bone-Bone)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Palopo).

Verriana, R. I., & Anshori, M. Y. (2017). Pengaruh kualitas layanan (service quality) terhadap loyalitas melalui kepuasan pada mahasiswa universitas NU Surabaya. *Accounting and Management Journal*, 1(1).

*Tunas Toyota ciputat*. Tunas Toyota. (n.d.). Retrieved April 6, 2023, from <https://www.tunastoyota.com/ciputat>

*Dealer Toyota Resmi di Indonesia*. Tunas Toyota. (n.d.). Retrieved April 6, 2023, from <https://www.tunastoyota.com/>

*Home*. Tunasgroup. (n.d.). Retrieved April 6, 2023, from <http://www.tunasgroup.com/>

Hasya, R. (2023, March 31). Whatsapp Teratas, Ini 7 Media Sosial Paling Banyak Digunakan Warganet Indonesia Sepanjang 2022. *GoodStats*.

<https://goodstats.id/article/whatsapp-teratas-ini-7-media-sosial-paling-banyakdigunakan-warganet-indonesia-sepanjang-2022-iJklw>

Kemenperin: Kinerja Industri Otomotif Semakin ngebut, Pasar Ekspor Terus Direbut. Kementerian Perindustrian. (2023, February 21). <https://kemenperin.go.id/artikel/23873/Kinerja-Industri-Otomotif-Semakin-Ngebut,-Pasar-Ekspor-Terus-Direbut>

*Kemenperin: Menperin: Industri otomotif Jadi Sektor Andalan Ekonomi nasional.* Kementerian Perindustrian. (2021, February 19). <https://www.kemenperin.go.id/artikel/22297/Menperin:-Industri-Otomotif-Jadi-Sektor-Andalan-Ekonomi-Nasional>

Andi, D. (2022, January 10). *Toyota Bertekad Pertahankan Posisi Sebagai Pemimpin Pasar Otomotif di Tahun Ini.* kontan.co.id. <https://industri.kontan.co.id/news/toyota-bertekad-pertahankan-posisi-sebagai-pemimpin-pasar-otomotif-di-tahun-ini>

Andi, D. (2022b, September 28). *Toyota Pertahankan Posisi Sebagai pemimpin Pasar Otomotif Nasional Tahun Ini.* kontan.co.id. <https://industri.kontan.co.id/news/toyota-pertahankan-posisi-sebagai-pemimpin-pasar-otomotif-nasional-tahun-ini>