

DAFTAR PUSTAKA

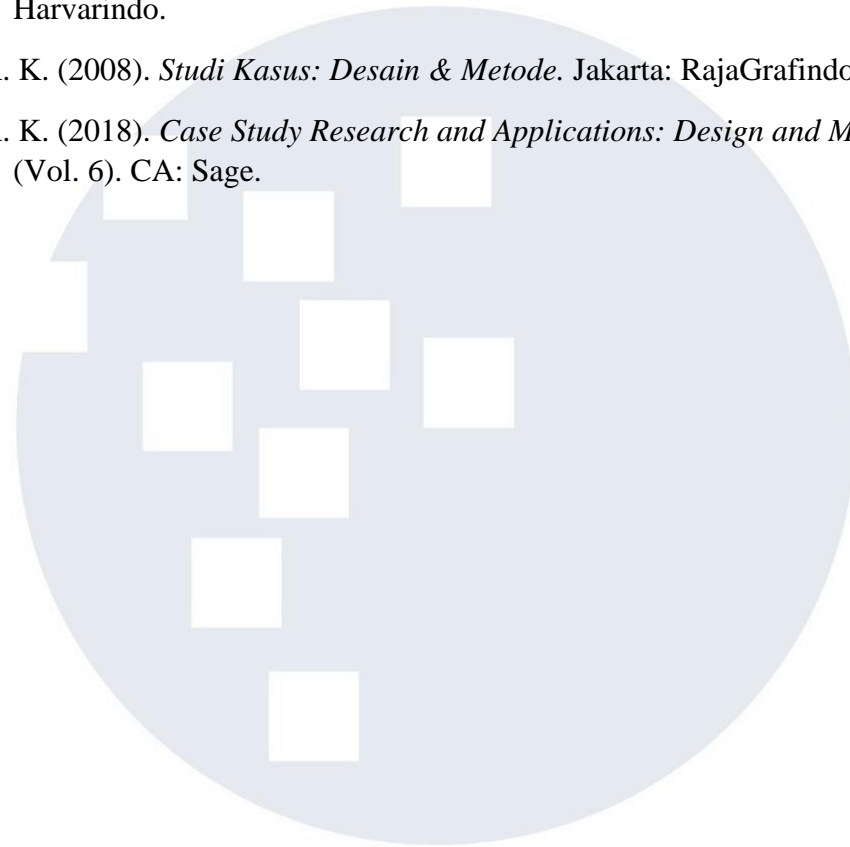
- Abdullah, R. (2013). *Inovasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adminlp2m. (2022, November 30). *Mengenal Unit Analisis: Pengertian, Jenis serta Contoh*. Retrieved from LP2M: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Medan Area: <https://lp2m.uma.ac.id/2022/11/30/mengenal-unit-analisis-pengertian-jenis-serta-contoh/>
- Al Hafiz, M. P. (2022, Januari 25). *Mengapa CRM Penting Bagi Brand?* Retrieved from Marketeers.com: <https://www.marketeers.com/mengapa-crm-penting-bagi-brand/>
- Ardianto, E. (2011). *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, E. (2016). *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Buttle, F., & Maklan, S. (2015). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies* (Vol. 3rd Edition). UK: Florence Production Ltd.
- Gibson. (2005). *Perilaku Organisasi* (Vol. 10). (D. B. Molan, Trans.) Jakarta: PT. Indeks.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Guiden.id. (2021, Mei 23). *Manakala Coffee Bintaro: Kafe di Tangerang Selatan yang terkenal dengan Suasana Nyaman*. Retrieved from Guiden.id: <https://guiden.id/manakala-coffee-bintaro-kafe-di-tangerang-selatan-yang-terkenal-dengan-suasana-nyaman/>
- Guiden.id. (2021, Juni 13). *Omana Coffee and Roastery Bintaro 5: Kafe di Tangerang Selatan yang terkenal dengan Harga Pas, Kebersihan Terjaga*. Retrieved from Guiden.id: <https://guiden.id/omana-coffee-and-roastery-bintaro-5-kafe-di-tangerang-selatan-yang-terkenal-dengan-harga-pas-kebersihan-terjaga-2/>
- Guiden.id. (2021, Juni 13). *Rui Coffee Bintaro 4: Kafe di Tangerang Selatan*. Retrieved from Guiden.id: <https://guiden.id/rui-coffee-bintaro-4-kafe-di-tangerang-selatan-2/>

- Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). *E-Business 2.0 Roadmap For Success*. Wesley, USA: Addison.
- Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2014). *WOW Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2015). In H. Kartajaya, & I. Setiawan, *WOW Marketing* (p. 88). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2022). In P. Kotler, H. Kartajaya, & I. Setiawan, *Marketing 5.0: Teknologi untuk Kemanusiaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kriyantono, R. (2008). *Public Relations Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mussry, D. (2020). *Integrated Marketing Communication in Digital Era*. MarkPlus Institute.
- Nugroho, F. (2011). *Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta: Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Riyandi, V. (2022, September 22). *[INFOGRAFIK] Semerbak Harumnya Bisnis Kopi Indonesia*. Retrieved from landx.id: <https://landx.id/blog/infografik-semerbak-harumnya-bisnis-kopi-indonesia/>
- Rosady, R. (2016). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&d*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Vol. 3). Yogyakarta: ANDI.
- Toffin. (2020). *Toffin Indonesia Merilis Riset "2020 Brewing in Indonesia"*. Retrieved from Toffin Insights: <https://insight.toffin.id/toffin-stories/toffin-indonesia-merilis-riset-2020-brewing-in-indonesia/>
- Tunggal, A. W. (2008). *Dasar Dasar Customer Relationship*. Jakarta: Harvarindo.

Widjaja, A. (2008). *Dasar Dasar Customer Relationship*. Jakarta: Management Harvarindo.

Yin, R. K. (2008). *Studi Kasus: Desain & Metode*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (Vol. 6). CA: Sage.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA