

DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, J. (2017). Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan Dalam Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approach*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Etzo, I., Massida, C., Piras, R., & Mattana, P. (2013). Migration and Outbound Tourism: Evidence from Italy. *MPRA: Munich Personal RePEc Archive*.
- Hendrarto, D., & Ruliana, P. (2019). Strategi Public Relations Radio Delta FM Dalam Mempertahankan Pendengar Melalui Media Sosial. *Inter Komunikasi*.
- Hermawan, H. (2018). *Metode Kuantitatif untuk Riset Bidang*. Yogyakarta: Open Science Framework.
- Hutabarat, M. M., Mananda, I. G., & Dewi, L. G. (2014). PROSEDUR PENANGANAN RESERVASI PAKET WISATA PT PANORAMA TOUR AND TRAVEL DENPASAR. *Jurnal IPTA*.
- I. G., & Putriani, N. A. (2020). Eksistensi Atraksi Pariwisata Di Daya Tarik Wisata Toya Devasya Kintamani (Suatu Studi Pustaka). *Jurnal Destinasi Pariwisata*.
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2016). *Marketing Management: Global Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Keller, K. L., & Swaminathan, V. (2020). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. Hoboken: Pearson.
- Kotler, P., & Pfoertsch, W. (2006). *B2B Brand Management*. Berlin: Springer.
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo : Zifatama Publisher .
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2*.
- Moriarty, S., Mitchell, N., & Wells, W. (2012). *Advertising & IMC: 9th edition*. New Jersey: Pearson.
- Prior, D. D., Buttle, F., & Maklan, S. (2024). *Customer Relationship Management: Concept, Applications, and Technologies*. New York: Routledge.

- RIPA, I. A. (2022). Customer relationship management in the international context – theoretical and practical considerations. *Sciendo*.
- Simanjuntak, P. E. (2022). Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Layanan *Ecommerce* Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Marketplace Shopee (Studi Pada Mahasiswa Universitas Maritim Raja Ali Haji. Universitas Maritim Raja Ali Haji)
- Subiyandani, E. R. (2024). *Berita Resmi Statistik: Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali Maret 2024*. Denpasar: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.
- Sugiana, D., & Wildyaksanjani, J. P. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi*.
- Susilowati, H. (2021, Desember 2021). Strategi Survival Pelaku Bisnis Melalui Customer Relationship Management. Diambil kembali dari stiestekom.ac.id: <https://stiestekom.ac.id/berita/strategi-survival-pelakubisnis-melalui-customer-relationship-management/2021-12-17>
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Syakila, R. N., & Ardoyo, N. A. (2021). Penerapan Customer Relationship Management pada Crematology Coffee Roasters Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Cyber PR*.
- Theobald, W. F. (2005). *Global Tourism: Third Edition*. Burlington: Butterwoth-Heinemann.
- Wiramatika, I. G., Mahadewi, N. E., & Dewi, N. A. (2018). MOTIVASI BERKUNJUNG DAN PERSEPSI WISATAWAN NUSANTARA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI TOYA DEVASYA DESA BATUR KINTAMANI. *Jurnal Industri Perjalanan Wisata*.
- Yenita, & Kholisoh, N. (2015). Strategi Komunikasi Public Relations dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit “X” di Jakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: sixth edition*. London: SAGE Publications.
- Yuliansya, T. D., & Arviani, H. (2023). Strategi Komunikasi Customer Relationship Management Warkop Cak Ri Dalam Mempertahankan

Loyalitas Pelanggan. *PROMEDIA, (PUBLIC RELATION DAN MEDIA KOMUNIKASI)*.

Zulyanti, N. R., & Irawan, M. R. (2023). Customer Relationship Management: Literature Review. *International Journal of Science, Technology & Management*.

