

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, L. Y., & Setiawan, F. (2013). *ANALISA MANFAAT CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PONDOK TJANDRA INDAH SPORTS CLUB SURABAYA*.
- Alvia, A., & Kamilah. (2023). Pengaruh CRM Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Ajb Bumiputera 1912 Syariah Medan. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 7(1). <https://doi.org/10.29408/jpek.v7i1.12545>
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). PENGARUH CITRA MEREK, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA E-COMMERCE TOKOPEDIA DI KOTA MANADO. *663 Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.
- Armanto, R., Gunarto, M., & Waluyo, R. (2023). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Resto Padang di Kota Palembang* (Vol. 4, Issue 3).
- Ayu Nabila, & Alimmul Fattah. (2021). Mengenal Bian Lian: Pertunjukan Seni Tari Topeng dan Sulap dari Tiongkok. *Suara.Com*. <https://yoursay.suara.com/ulasan/2021/12/30/112929/mengenal-bian-lian-pertunjukan-seni-tari-topeng-dan-sulap-dari-tiongkok>
- Azzahra, D. A. (2021). 5 Tips dan Cara Pesan Makan di Haidilao, Resto Hotpot yang Lagi Hits. *IDN Times.Com*.
- Budi, A. A. (2023). MENERAPKAN CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING (CRM) AGAR UMKM TETAP EKSIS. *Kementerian Keuangan*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-lampungbengkulu/baca-artikel/16479/MENERAPKAN-CUSTOMER-RELATIONSHIP-MARKETING-CRM-AGAR-UMKM-TETAP-EKSIS.html>
- Dewi, A. C., Liyyun, W., Andana, N. A., Lindiani, L., Asbar, M. H., & Magfirah, N. (2023). Pengaruh Strategi Digital Marketing Melalui Penerapan E-Commerce Dan Media Sosial Pada Era Society 5.0. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 1(5). <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms>
- Ecika Amalia, W., & Zurani, I. (2021). *STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) PT. TELKOM WILAYAH TELEKOMUNIKASI RIAU DARATAN DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN INDIHOMEINDIHOME*. 9(2), 306–320. [www.telkom.co.id](http://www.telkom.co.id),

- Fani, M., Putri, F., Wahyuni, N., Fitriya, S. G., Viqri, M., Nugroho, F. T., Claretta, D., Rahmawati, D. H., Komunikasi, I., Sosial, I., & Politik, I. (2022). *Customer Relationship Management PR PT. Indosat Mojokerto Dengan Pelanggan Di Masa Pandemi*.
- Fatini, N. A., & Dewi, R. S. (2020). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA VANAPRASTHA GEDONG SONGO PARK KABUPATEN SEMARANG*.
- Ghozali, I. (2018). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE DENGAN PROGRAM IBM SPSS 25 EDISI KE-9*. Universitas Diponegoro.
- Haryandika, D. M., & Santra, I. K. (2021). The Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*.  
<https://doi.org/10.17358/ijbe.7.2.139>
- Hati, S. W., & Kartika, A. (2015). *PENGARUH GREEN MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK KOSMETIK MEREK THE BODY SHOP (Studi pada Mahasiswi Jurusan Manajemen Bisnis di Politeknik Negeri Batam yang Menggunakan Produk Kosmetik Merek The Body Shop)*. 3(2), 120–127.
- Ho, P. K., & Sugiharto, D. S. (2017). *ANALISA PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING CELEBRITY FITNESS CENTER SURABAYA*.
- Ibrahim, A., Widhiarso, D. A., Pertiwi, U., Widhya, W., Ardana, S. A., Nopyefa, R., Palembang -Prabumulih, J., Ogan Ilir, K., & Selatan, S. (2022). *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi Analisis Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kota Palembang Analysis of the Influence of Customer Relationship Management on Customer Loyalty of Indomaret Palembang City (Vol. 11, Issue 2)*.  
<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- Imasari, K., & Nursalin, K. K. (2011). *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT BCA Tbk Influence of Customer Relationship Management Toward Customer Loyalty on PT. BCA Tbk*.
- Islamiati, W. (2023). Gapmmi Proyeksi Industri Mamin Tumbuh 5 Persen di 2023. *Ekonomi Bisnis.Com*.  
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20230129/257/1622577/gapmmi-proyeksi-industri-mamin-tumbuh-5-persen-di-2023>

- Kriyantono, R. (2021). *TEKNIK PRAKTIS RISET KOMUNIKASI KUANTITATIF DAN KUALITATIF*. Kencana.
- Kurniasari, F., & Kusumaningtyas Sugiyanto, E. (2020). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). In *Online Business Management Analysis Journal (BMAJ)* (Vol. 3, Issue 2).
- Mastuki. (2020). Menjadi Muslim, Menjadi Indonesia (Kilas Balik Indonesia Menjadi Bangsa Muslim Terbesar). *Kementerian Agama Republik Indonesia*.
- Musyaffa, N., & Ngatno. (2019). *PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI ( STUDI KASUS PADA PENUMPANG KERETA API KELAS EKSEKUTIF ARGO SINDORO PT. KAI DAOP IV SEMARANG )*.
- Nariswari, A., & Kyuna, H. (2022). Rayakan Ulang Tahun Ibu di Ruang VIP Restoran Ini, Total Harganya Bikin Publik Syok: Murah! *Suara.Com*. <https://www.suara.com/lifestyle/2022/01/17/140846/rayakan-ulang-tahun-ibu-di-ruang-vip-restoran-ini-total-harganya-bikin-publik-syok-murah>
- Pandjaitan, D. R. H. P., & Rusli, V. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Retention (Studi Pada Pelanggan Starbucks Coffee Di Bandar Lampung). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*.
- Pramudhiaz, E. I. (2022). Bisnis F&B Paling Diminati di Industri Waralaba, WALI: Margинnya Besar dan Cepat Balik Modal Artikel ini telah tayang di Tribunnews.com dengan judul Bisnis F&B Paling Diminati di Industri Waralaba, WALI: Margинnya Besar dan Cepat Balik Modal. *Tribun Bisnis.Com*.
- Pratama, I. P. A. E. (2019). *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TEORI DAN PRAKTEK BERBASIS OPEN SOURCE*. Informatika.
- Sampurna, P. A., & Miranti, T. (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. <https://doi.org/10.30588/jmp.v12i1.1138>
- Sari, A. N. (2022). Kondisi Industri Pengolahan Makanan dan Minuman di Indonesia. *Kementerian Keuangan*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-suluttenggomalut/baca-artikel/15588/Kondisi-Industri-Pengolahan-Makanan-dan-Minuman-di-Indonesia.html>

- Sari, N. P., Daryanto, H. K., & Saptono, I. T. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank BNI. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 129–138. <https://doi.org/10.17358/jabm.4.1.129>
- Sari, Y. M. (2023). Haidilao Punya Pelayanan Terbaik, Sediakan Camilan Gratis hingga Salon Kuku. *Detikfood.Com*.
- Subastian, B. (2021). Zhang Yong, Raja Restoran Hotpot Jadi Orang Terkaya Singapura. *CNN Indonesia*. <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20210201143013-92-600879/zhang-yong-raja-restoran-hotpot-jadi-orang-terkaya-singapura>
- Sudana, I. K., Anggreni, N. L. P. Y., & Indrawan, I. P. E. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KOBER MIE SETAN (STUDY KASUS KOBERMIE SETANPEGUYANGAN)*.
- Sukma, B. C., & Murwanto, H. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 713–722.
- Suprihartini, L., Rinaldi, H., Saputra, H. M., Tandra, R., & Krisandi, S. D. (2023). *PELATIHAN PENGGUNAAN APLIKASI SPSS UNTUK STATISTIK DASAR PENELITIAN BAGI MAHASISWA SEKOTA PONTIANAK*.
- Taliupan, R. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kota Bitung (Studi Kasus Indomaret Winenet). *Journal on Education*, 04(04), 1940–1949.
- Ulfa Zahro, N., & Prabawani, B. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. MNC Sky Vision-Indovision Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 10–18.
- Uluwiyah, A. N. (2022). *STRATEGI BAURAN PROMOSI (PROMOTIONAL MIX)* (B. Kurniawan & S. Fatimah, Eds.). Multi Pustaka Utama.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA