

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Hamdi, A., Indarti, S., & Restuti, S. CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM), KUALITAS PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PEMASOK TANDAN BUAH SEGAR (TBS) PADA PT PERKEBUNAN NUSANTARA V-PEKANBARU. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 8(1), 35-53.
- [2]. Syahrudin, S., & Salim, S. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media, hal. 74-123.
- [3]. Sunandar, A., & Lubis, R. (2018). PENERAPAN CROSS SELLING PADA SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PENJUALAN BUKU. *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika*, 7(2), 69-76.
- [4]. Sari, D. S. (2019). ANALISIS PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION (STUDI EMPIRIS RUMAH MAKAN DI KOTA MEDAN). *JUMANT*, 11(1), 45-56.
- [5]. Putri, K. I. N. S., & Nurcaya, I. N. (2013). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- [6]. Nugraha, K. A., & Widiyanti, U. D. (2019). SISTEM PENANGANAN KELUHAN DAN PENGEMBANGAN PRODUK DI MUTIARA PACKAGING MENGGUNAKAN PENDEKATAN CRM. *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika*, 8(2), 69-76.
- [7]. Malau, H. (2018). *Penilaian Kualitas Layanan Dengan Pendekatan Customer Relationship Management (Crm) Di Pt. Lintas Mediatama* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- [8]. Finandhita, A., & Wibowo, O. M. (2018). Visualisasi Data Harga Komoditas Pangan (Studi Kasus: Website Dinas Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat). *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika*, 7(2), 59-68.
- [9]. Nugraha, R., Harsono, A., & Adiarto, H. (2013). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis. *Reka Integra*, 1(3).

- [10]. Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT. X. *Reka Integra*, 2(2).
- [11]. Istanti, E. (2020). KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA KINERJA PEGAWAI MENGGUNAKAN METODE ANALYSIS GAP DI KANTOR KECAMATAN SIMOKERTO SURABAYA. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 4(2), 378-385.
- [12]. Wahyu, W. P., Abdillah, L. A., & Fatmasari, F. (2016, March). Analisis Kualitas Tokopedia Menggunakan Metode ServQual. In *Seminar Hasil Penelitian Sistem Informasi dan Teknik Informatika ke-2 (SHaP-SITI2016)* (Vol. 2).
- [13]. Muqtadir, A., & Purdianto, I. (2013, June). Sistem pendukung keputusan kenaikan jabatan menggunakan metode profile matching (studi kasus di PT. Industri Kemasan Semen Gresik). In *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)* (Vol. 1, No. 1).
- [14]. Wijaya, E., Setiadjit, D. G., & Budiharti, N. (2021). Penilaian Terhadap Layanan Jasa Transportasi Online di Indonesia Melalui Gap Service Quality dan Dampak pada Kepuasan Konsumen. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 7(1), 19-24.
- [15]. Bhakane, B. (2015). Effect of customer relationship management on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Management (IJM) Volume*, 6, 01-07.)
- [16]. Ningsih, L. K., Setyanto, N. W., & Sudjono, H. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 2(6), 131844.