

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bin-nashwan, S. A. (2017). *Impact of customer relationship management (CRM) on customer satisfaction and loyalty: A systematic review Saeed Awadh Bin-Nashwan Related papers*. www.akademiabaru.com/arbms.html
- [2] Hassan, R. S., Nawaz, A., Lashari, M. N., & Zafar, F. (2015). Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23(October 2014), 563–567. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00513-4](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00513-4)
- [3] Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2013). Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurna Poros Teknik Mesin Unsrat*, 2(1), 1–11.
- [4] Khairan, M. F., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). *Jurnal_Servqual*. 02(03), 315–326.
- [5] Megawati, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa. *Business Management Journal*, 2(2), 1–11. <https://doi.org/10.30813/bmj.v2i2.589>
- [6] Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- [7] Purba, G. S. B., & Mardiani, G. T. (2020). KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DENGAN PENDEKATAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI HAURA SALON MUSLIMAH Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA). *Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika (KOMPUTA)*, ISSN : 2089-9033, 45–53.
- [8] Rebecca, J., Veby, M., Pasaribu, D., Latifah, A. N., & Alfesa, W. (2019). *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA PELAYANAN KANTIN UNIKOM 1 Pendahuluan 2 Tinjauan Pustaka 3 Metodologi Penelitian*. 7, 61–65.
- [9] Situmorang, I. S. S., & Nasari, F. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Spa Dengan Servqual (Studi Kasus: Pt. Royal Amadeus). *SENSITIF: Seminar Nasional ...*, December 2018, 521–528. <https://ejurnal.diponegoro.ac.id/index.php/sensitif/article/view/360>
- [10] Tionardi, E. F. (2018). Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.7 No.2. *Calyptra*, 2(2), 1–12.
- [11] Winata, A., & Isnawan, A. F. (2017). Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia Di Bandar. *Jurnal Manajemen Magister*, 03(02), 133–149. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/989/644%0A>
- [12] Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality). *Prosisko*, Vol.5(No. 2), 137–139. <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726/756>
- [13] Nugraha, K. A., & Widiarti, 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. <https://doi.org/10.34010/komputa.v8i2.3052>

- [14] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *J. Mark.*, vol. 49, no. 4, p. 41, 1985, doi: 10.2307/1251430.
- [15] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. L. Berry, "Problems and Strategies in Services Marketing," *J. Mark.*, vol. 49, no. 2, p. 33, 1985, doi: 10.2307/1251563.
- [16] Wahyudi, Ruliah S., and Y. Yudihartanti, "Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Diklat Prajabatan BKD Banjarbaru Menggunakan Metode Servqual," *Jutisi*, vol. 5, no. 3, pp. 1173–1310, 2016.