

DAFTAR PUSTAKA

- Akter, T., and S. Ahmad. "Impact of Customer Relationship Management on Client Satisfaction at the Banking Industry in Chattogram." *Journal of Finance and Accounting* 12, no. 6 (2024).
- Almotairi, M. "A Framework for CRM Strategy." *International Journal of Commerce and Management* 19, no. 4 (2009): 279–85.
- Anwar, Khoirul. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Customer Satisfaction (Studi Kasus Jamaah Umroh Di Al Madinah Tour & Travel Yogyakarta Tahun 2016)." Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, 2017.
- Asiani. *Customer Relationship Management (CRM): Strategi Membangun Hubungan Dengan Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. 5th ed. Jakarta: Kemendikbud, 2016.
- Bin-Nashwan, S.A., and Hassan M.K. "Customer Relationship Management (CRM) Implementation and Its Impact on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from the Islamic Banking Industry." *International Journal of Bank Marketing* 38, no. 7 (2020): 1577–99.
- D., Amelia, and Raharjo K. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 9, no. 7 (2020): 1–14.
- Dianti, Putri. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengobatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan." Skripsi, Universitas Islam Riau, 2022.
- F., Uwis, and Harsini R. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 5, no. 2 (2010).
- Fadillah, M. Fadlan. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Inna Medan." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2022.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. 9th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- . *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- Kadir, Abdul. *Statistika Terapan*. Jakarta: Salemba Empat, 2015.

- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education, 2012.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2009.
- . *Marketing Management*. 15th ed. Jakarta: Erlangga, 2016.
- Kumar, V., and Reinartz W. *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools*. 2nd ed. Berlin: Springer, 2012.
- Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 3rd ed. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2nd ed. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Mabrur, Andi Khaerul, Anwar, and Zainal Ruma. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng.” *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika (JBMI)* 19, no. 2 (2022).
- Maulidina. “Pengaruh CRM Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Grab Di Kota Makassar.” Skripsi, Universitas Hasanuddin, 2021.
- Nugroho, A.P., and Listyorini S. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 9, no. 6 (2020): 1–12.
- Priadana, Sidik, and Denok Sunarsi. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021.
- Priyatno, Duwi. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom, 2020.
- Rafi, Muhammad. “Pengaruh CRM (Customer Relationship Management) Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT An Cipta Wisata Cabang Riau.” Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.
- Rafiki, A., M.D.T.P. Nasution, and Y. Rossanty. “CRM Impact on Customer Satisfaction in Islamic Based Hotels: Exploring a Mediation Model.” *Journal of Islamic Marketing* 15, no. 12 (2024).
- Rahayu, S., and M. Rizal. “Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 8, no. 2 (2021).

- Riandy, M. Dede, Erida, and Ade Titi Nifita. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 4, no. 1 (2020).
- Riduwan. *Dasar-Dasar Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Riduwan, dan Sunarto. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Santoso, Singgih. *Menguasai Statistik Parametrik Dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media, 2019.
- Seman, N.A. Abu, Mohd Fauzi N.H., and Mohamad Arifha. "Assessing CRM Strategies and Their Effect on Customer Satisfaction in Johor's Hospitality Industry." *Social and Management Research Journal* 22, no. 1 (2025). <https://doi.org/10.24191/smrj.v22i1.6542>.
- Soewadju, Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. 3rd ed. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Umar, Husein. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- . *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen (Edisi Revisi)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.