

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, Imam. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2014. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Saptutyingsih, Endah dan Esty Setyaningrum. 2020. *Penelitian Kuantitatif Metode dan Alat Analisis*. Sleman: Gosyen Publishing.
- Ariga, Abdul Rahman, Ahmad Supaidi, Izhah Aslamiah, dan Ali Ibrahim. 2018. *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi BGES Pada PT Telkom Witel Sumsel*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI). Vol. 9 No. 1.
- Setyaleksana, Bony Yosua, Suharyono, dan Edy Yulianto. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 46 No. 1.
- Damanik, Burhanuddin. 2018. *Analisis Customer Relationship Management (CRM) Dalam Peningkatan Pelanggan Hotel*. Jurnal Mahajana Informasi. Vol. 3 No. 2.
- Widhianto, Chandra Wibowo, Virgyne Livynia, dan Diana Ramadhany. 2003. *Hubungan Media Customer Relationship Management Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Istana Nelayan*. Jurnal The Winners. Vol. 4 No. 1.
- Sirait, Dodi Putra. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Digest Marketing. Vol. 3 No.1.
- Putra, Dwi Pebranadian. 2016. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Online*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya. Vol 4 No. 2.
- Carolina, Fransisca Anita. 2017. *Analisis Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Dalam Perspektif Technology Acceptance Model (Studi Empiris Pada Perusahaan Distributor Alat Kesehatan Di Semarang)*. Repository Universitas Katolik Soegijapranata.

Soedjono, Wibowo dan Frendy Limantoro. 2018. *Analisis Kegiatan Customer Relationship Management Melalui Membership Card Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen: Studi Kasus Pada Sogo Premier Card*. Jurnal Ilmu Komunikasi Expose. Vol. 1 No. 2.

Lesmana, Hendra. 2016. *Pengaruh Kualitas Kepuasan dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Kawasan Industri*. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM). Vol. 14 No. 4.

<https://salamadian.com/letak-astronomis-geografis-dan-geologis-indonesia-pengaruhnya/>
(diakses pada 12 Februari 2020)

<https://money.kompas.com/read/2017/02/19/163912926/negara.agraris.mengapa.harga.pangan.di.indonesia.rawan.bergejolak.?page=all> (diakses pada 12 Februari 2020)

<https://www.pupuk-indonesia.com/id> (diakses pada 12 Februari 2020)

http://psp.pertanian.go.id/assets/file/2020/Permentan_01_tahun_2020.pdf (didownload pada 12 Februari 2020)

<https://www.pupukkaltim.com/id/home> (diakses pada 18 Februari 2020)

<https://www.pupukkaltim.com/id/laporan-laporan-tahunan> (diakses pada 18 Februari 2020)

<https://www.pelajaran.co.id/2018/18/pengertian-crm-tujuan-manfaat-fungsi-dan-dimensi-customer-relationship-management-crm-menurut-para-ahli.html> (diakses pada 21 Februari 2020)

https://www.academia.edu/9163863/2.1_Customer_Relationship_Management_2.1.1_Pengertian_Customer_Relationship_Management (diakses pada 21 Februari 2020)

https://jasnita.co.id/article/Pentingnya_CRM_untuk_Meningkatkan_Loyalitas_Pelanggan_176.php (diakses pada 21 Februari 2020)

<https://idtesis.com/pembahasan-lengkap-teori-customer-relationship-management-crm-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-customer-relationship-management-crm/> (diakses pada 21 Februari 2020)

https://www.academia.edu/33203563/PENERAPAN_CRM_PADA_PERUSAHAAN_KINO_INDONESIA_TBK (didownload pada 21 Februari 2020)

<https://customer.pupukkaltim.com/> (diakses pada 26 Februari 2020)

<https://www.seputarpengertian.co.id/2020/04/pelanggan-adalah.html> (diakses pada 12 Juli 2020)