

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi ke-14. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Azwar, Saifuddin. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi ke-4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Badan Pusat Statistik. “Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2023.” 2024.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Kebumen. *Statistik Daerah Kabupaten Kebumen 2024*. 2024.
- Barnes, James G. *Secrets of Customer Relationship Management: It's All About How You Make Them Feel*. New York: McGraw-Hill, 2003.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Dewi, Abriyanti Chandra, dan H. Samuel. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya.” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 9, no. 2 (2015): 1–10.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- Ghozali, Imam, dan Hengky Latan. *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002.
- Irene. *Manajemen Usaha Kecil dan Menengah*. Jakarta: PT Gramedia, 2009.
- Kalakota, Ravi, dan Marcia Robinson. *E-Business 2.0: Roadmap for Success*. Boston: Addison-Wesley, 2001.
- Kompas.com. “Industri Makanan dan Minuman Tumbuh Signifikan.” 2023.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12, Jilid 2. Jakarta: Indeks, 2008.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi ke-9, Jilid 2. Diterjemahkan oleh Alexander Sindoro. Jakarta: Indeks, 2004.

- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13, Jilid 1. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. *Pemasaran Jasa: Perspektif Indonesia*. Edisi ke-7, Jilid 2. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Lestari, Winda Ayu. "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keunggulan Bersaing pada Usaha Depot Air Minum Isi Ulang di Mendaloasri." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 7, no. 2 (2020): 99–108.
- Murat, Mohd, Syazwan M. Salleh, dan Muhammad Rizwan. "Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty towards Telecommunications Service Providers in Malaysia: A PLS-SEM Approach." *Journal of Innovation and Integration* 6, no. 1 (2024): 50–63.
- Ndubisi, Nelson O. "Relationship Marketing and Customer Loyalty." *International Journal of Bank Marketing* 25, no. 7 (2014): 494–509.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2015.
- Peppers, Don, dan Martha Rogers. *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, 2004.
- Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Roberts-Phelps, Graham. *Customer Relationship Management: How to Turn a Good Business into a Great One*. London: Thorogood, 1998.
- Rostami, Alireza Rezaghi, Changiz Valmohammadi, dan Jahan Yousefpoor. "The Relationship Between Customer Satisfaction and Customer Relationship Management System: A Case Study of Ghavamin Bank." *Industrial and Commercial Training* 46, no. 4 (2014): 220–227.
- Rukin. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo, 2019.
- Salami, C. G. E. "Customer Relationship Management in the Nigerian Banking Industry." *International Journal of Social Sciences and Humanities Review* 3, no. 2 (2009): 45–51.
- Sanusi, Anwar. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Setyowiseso, M. B. *Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Simamora, Bilson. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Utama, 2004.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES, 2006.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi ke-8. Bandung: Alfabeta, 2005.

