

DAFTAR PUSTAKA

- Alasan generasi millennial lebih konsumif. (2018, 19 April). *cnnindonesia.com*. Diperoleh dari <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20180418215055-282-291845/alasan-generasi-milenial-lebih-konsumtif#>.
- Adnin, J.A., Lubis, N., & Widayanto. (2013). Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan PT Nasmoco Pemuda Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, 2(3), 1-8. Diperoleh dari <https://www.neliti.com/publications/99750/pengaruh-customer-relationship-management-terhadap-loyalitas-pelanggan-pt-nasmoc>.
- Al Arif, R.N.M. & Nurasiah, T. (2015). Customer relationship management dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah bank: studi pada Bank Muamalat Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 51-64. Diperoleh dari <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/esensi/article/view/2332>.
- Aryani, D. & Rosinta F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126. Diperoleh dari <http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/632/617>.
- Danang, S. (2013). *Metodologi penelitian akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Fathoni. (2019). Perancang aplikasi penjualan pengrajin songket Palembang dengan penerapan strategi *cross selling* dan *up selling* berbasis *online*. *Jurnal SISTEMASI*, 8(1), 161-168. Diperoleh dari http://eprints.unsri.ac.id/1071/1/Makalah_Seminar_Kenaikan_Jabatan_ke_Lektor_12_Mei_2012.pdf.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariative dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2003). *Customer loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, S. (1991). *Analisis butir untuk instrumen angket, tes, dan skala nilai*. Yogyakarta: FP UGM.
- Hartono, J. (2013). *Metodologi penelitian bisnis salah kaprah dan pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Jumlah penduduk miskin RI Maret 2019 turun jadi 25,14 juta. (2019, 15 Juli). *cnnindonesia.com*. Diperoleh dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20190715132823-532-412205/jumlah-penduduk-miskin-ri-maret-2019-turun-jadi-2514-juta>.
- Kalalo, E.R. (2013). Customer relationship management dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen PT. Matahari Dept. Store

- Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1553-1561. Diperoleh dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2960>.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management (Global Edition)*. Pearson.
- Nimas. (2016). Pengertian teknologi informasi menurut ahli lengkap dengan fungsi dan manfaatnya. Diperoleh dari <https://www.pro.co.id/pengertian-teknologi-informasi-menurut-ahli/>.
- Ningsih, W.N., Suharyono., & Yulianto, E. (2016). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (survei pada pelanggan PT Astra Internasional, Tbk-TSO AUTO2000 Cabang Despansar). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 30(1), 171-177. Diperoleh dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1201>.
- Padmavathy, C., Balaji M.S., & Sivakumar, V.J. (2012). Measuring effectiveness of customer relationship management in Indian retail banks. *International Journal of Banking Marketing*, 30(4), 246-266. Diperoleh dari <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02652321211236888/full/html>.
- Pengguna internet di Indonesia capai 82 juta. (2014, 8 Mei). *Kominfo.go.id*. Diperoleh dari https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3980/Kemkominfo%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+Capai+82+Juta/0/berita_satker.
- PT Telekomunikasi Indonesia. (2018). Tentang kami/sejarah kami. Diperoleh dari <https://www.telkomsel.com/about-us/our-story/our-history>.
- Reinartz, W., Thomas, S, J., & Bascoul, G. (2008). Investigating cross buying and customer loyalty. *Journal of Interactive Marketing*, 22(1), 5-20. Diperoleh dari <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/dir.20103>.
- Retherford, D.R. & Choe, M.K. (1993). *Statistical models for causal analysis*. New York: John Wiley and Sons.
- Saleh, T. (2019). Pelanggan data Telkomsel susut 17% jadi 111,2 juta. *cncindonesia.com*. Diperoleh dari <https://www.cncindonesia.com/market/20190813160441-1791723/pelanggan-data-telkomsel-susut-17-jadi-1112-juta>.
- Salim, F.K., Catherine., & Andreani, F. (2015). Pengaruh customer experience dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen di TX Travel Klampis. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(1), 322-340. Diperoleh dari publicrelation.petra.ac.id.

- Samuel, H. (2012). Customer relationship management pengaruhnya terhadap kepercayaan dan loyalitas perbankan nasional. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7(1), 33-41. Diperoleh dari <http://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php/mar/article/view/18782>.
- Setyaleksana, Y.B., Suharyono., & Yulianto E. (2017). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (survey pada GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 4(1), 45-51. Diperoleh dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1781>.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani & Hendryadi. (2015). *Metode riset kuantitatif teori dan aplikasi pada penelitian bidang manajemen dan ekonomi islam*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sutrisno. (2015). Pengaruh kualitas layanan, dan customer relationship management terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 27-41. Diperoleh dari <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jmm17/view/504>.
- Tama, A.B. (2010). Penetaan strategi penjualan menggunakan association rules dalam konteks CRM. *Jurnal Generic*, 5(1), 35-38. Diperoleh dari <https://media.neliti.com/media/publications/79435-ID-penetapan-strategi-penjualan-menggunakan.pdf>.
- Tama, A.B. (2012). Cross-Selling: perangkat utama customer relationship management (CRM) untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Diperoleh dari http://eprints.unsri.ac.id/1071/1/Makalah_Seminar_Kenaikan_Jabatan_k_e_Lektor_12_Mei_2012.pdf.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umar H. (2014). Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan pada penerbangan *low cost carrier*. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JM TransLog)*, 1(2), 127-138. Diperoleh dari <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/view/13>.
- Umbara, T. & Ariyanti, M. (2015). Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan Speedy/Indihome serta strategi implementasinya di Telkom *E-Service*. *e-Proceeding of Management*, 2(3), 2987-2997. Diperoleh dari <https://libraryeproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/1644>.
- Utami, S.S. (2010). Pengaruh teknologi informasi dalam perkembangan bisnis. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, 8(1), 61-67.

Diperoleh dari
<http://www.ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/155>.

Vyas, V. & Raitani, S. (2015). An examination of linkages between CSR and cross buying. *Social Responsibility Journal*, 11(3), 662-640. Diperoleh dari <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SRJ-08-2014-0118/full/html>.

Weksi, B. (2013). Skala pengukuran dan jumlah respon skala likert. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*, 2(2), 127-133. Diperoleh dari https://scholar.google.co.id/scholar?q=related:V2UMAHalRgYJ:scholar.google.com/&scioq=jurnal+weksi+budiaji&hl=id&as_sdt=0,5&as_vis=1.

Widyawati, N. (2008). Pengaruh kepercayaan dan komitmen serta bauran pemasaran jasa terhadap loyalitas konsumen di Hotel Zakiyah Medan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 12(1), 74-76. Diperoleh dari https://www.researchgate.net/publication/313809671_PENGARUH_KEPERCAYAAN_DAN_KOMITMEN_SERTA_BAURAN_PEMASARAN_JASA_TERHADAP_LOYALITAS_KONSUMEN_DI_HOTEL_ZAKIAH_MEDAN.

Wildyaksanjani, P.W.J. & Sugiana, D. (2018). Strategi customer relationship management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1),10-23. Diperoleh dari <http://jurnal.unpad.ac.id/jkk/article/view/8754>.

