

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. dan Keller, K. Lane (2007). *Manajemen Pemasaran*, Ahli bahasa Bernyamin, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Rusidi, dan Purnamawati Ami (2015). *Metode Penelitian, Sistematika Usulan Penelitian dan Skripsi*. Jatinangor, IKOPIN.
- Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992. Tentang Perkoperasian.
- Yugowati Praharsi, Nofi Erni, dan Bohal Juanda Sinambela (2015). “Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Air Minum (Studi Kasus: Perusahaan CV.OEN Jaya).” *Jurnal Metris*.
- Dodi Putra Sirait (2018). “Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (*The Effect of Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction*).” *Jurnal Digest Marketing Vol. 3 No.1*.
- Rosmayani (2016). “Customer Relationship Management.” *Jurnal Valuta Vol 2 No 1*.
- Endar Sukendar(2019). “Analisis Penyebab Ketidakpuasan Konsumen Apotek Sanjaya”. ISSN : 2614 – 6681.
- Dzikiryati Yuni Ersi, Hatane Semue (2014), “Analysis CRM, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Produk Ukm Berbasis Bahan Baku Terigu Di Jawa Timur”. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, No. 1, ISSN 1907-235X.
- Teguh Arifianto; Yunina Saliu; Hartono Agus Salim (2002), Analisis Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien Pusat Jantung Nasional Harapan Kita *Journal The WINNERS*, Vol. 3 No. 1, Maret 2002: 56-78.
- Satria Bangsawan (2016). *Manajemen Pemasaran Usaha Koperasi*, Anugrah Utama Raharja, Bandar Lampung