

## DAFTAR PUSTAKA

- . *Customer Relationship Management: Concepts and Tools*. Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- Abdullah, M. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Press, 2015.
- Abdurahman, M. *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2011.
- Aprillaurel, L., dan Halim, P. A. “Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PT Itoya Self Photo.” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, Vol. 8, No. 1 (Januari 2024): 1667–1679.
- Ardiyhanto, D. *Analisis Pengaruh Customer Relationship terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Pembelian Sepeda Motor Yamaha pada PT Megatama Motor di Makassar*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Universitas di Makassar, 2011.
- Barnes, J. G. *Secrets of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Buttle, F. *Customer Relationship Management: Concepts and Tools*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann, 2004.
- Cherilda, L. N., dan Pratami, W. T. “Implementasi Customer Development Model dalam Pengembangan Produk Baru Bisnis Kuliner: Studi pada Pantaco Bites.” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, Vol. 6, No. 3 (2025).
- Damayanti, A. Y. R. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening PT Nasmoco Abadi Motor Karanganyar.” *JIAB: Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 7, No. 1 (2018).
- Deny, S. “Tumbuh 50 Persen, Indonesia Berpotensi Besar Jadi Pasar Utama Bisnis Laundry.” *Liputan6* (2025). Diakses 16 Desember 2025 dari .

- Departemen Agama RI. *Al Qur'an dan Terjemah dan Tafsir untuk Wanita*. Bandung: Jabal, 2010.
- Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Tulungagung. *Data Jumlah Pelaku Usaha Mikro dan Kepemilikan Nomor Induk Berusaha (NIB) Kabupaten Tulungagung Tahun 2020–2025*. Tulungagung: t.p., 2025.
- Farida, N., dan Listyorini, S. “Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Semarang.” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 4, No. 1 (2016): 166–172.
- Fatihudin, D., dan Firmansyah, A. *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Sleman: Deepublish, 2019.
- Fatmawati, R., dan Handayani, J. “Pengaruh Kepercayaan dan Nilai Nasabah terhadap Customer Retention dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada PT Bank BRISyariah.” *Journal Science of Economic and Shariah Banking*, Vol. 5, No. 1 (2018).
- Firmansyah, M. A. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Griffin, J. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hadi, A. S. *Metode Penelitian Kuantitatif: Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish, 2012.
- Hajrah, H., Asra, M., dan Marunta, R. A. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pratama Laundry Kolaka Menurut Perspektif Ekonomi Syariah.” *YUME: Journal of Management*, Vol. 8, No. 3 (2025): 307–319.
- Halawa, M. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Doclean Laundry di Kota Pekanbaru.” *Jurnal Sains Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 1, No. 4 (2022): 299–307.
- Hardani, H., dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2020.

- Hardiana, Y., Sekarkinasih, Y., dan Pramono, T. D. "Penerapan CRM untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan." *Applied Business and Administration Journal*, Vol. 1, No. 2 (2022): 1–9.
- Hasan, A. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Cet. ke-2. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service), 2014.
- Hasan, G., Anita, A., Jolinda, C., Javita, J., Natalya, N., dan Serly, S. "Dampak Penerapan Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kinerja pada PT Champion Mattress Indonesia Manufacturing." *Jurnal Minfo Polgan*, Vol. 14, No. 1 (2025): 837–844.
- Hikmawati, F. *Metode Penelitian*. Depok: RajaGrafindo Persada, 2020.
- Hurriyati, R. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Imasari, K., dan K. K. Nursalin. "Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk." *Fokus Ekonomi* 10, no. 3 (2011).
- Kartajaya, H. *Boosting Loyalty Marketing Performance: Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management, dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Bandung: PT Mizan Pustaka, 2007.
- Khiftayah, M. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Atribut Produk*. Yogyakarta: Deepublish, 2023.
- Kodong, F. R. "Pengembangan Customer Relationship Management." *Telematika: Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi* 7, no. 2 (2011).
- Kotler, P., dan K. L. Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kumaladewi, A., B. A. Sumantri, dan S. Ratnanto. "Analisis Loyalitas Pelanggan pada Bisnis Jasa Laundry Didasarkan pada Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan." *Prosiding Simposium Nasional Manajemen dan Bisnis* 2 (2023): 22–32.
- Kurniawan, M., D. Safitri, dan D. Pratomo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Retention terhadap Preferensi Nasabah dalam Menggunakan Jasa

- Perbankan Syariah dengan Digital Banking sebagai Variabel Intervening.” *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 3, no. 6 (2024): 1989–2007.
- Lupiyoadi, R. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2013.
- Mardalis, A. “Meraih Loyalitas Pelanggan.” *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 9, no. 2 (2005): 111.
- Masitoh, M. R., H. A. Wibowo, dan D. Sunaryo. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Merek terhadap Niat Pembelian Ulang di Toko Online Tokopedia.” *Jurnal Manajemen* 8, no. 1 (2018).
- Neohistoria. “Jumlah Pelaku Usaha Mikro di Tulungagung Capai Ratusan Ribu Orang, Kesadaran Pentingnya NIB Mulai Tinggi.” Diakses 16 Desember 2025. <https://www.neohistoria.com/news/761668163/jumlah-pelaku-usaha-mikro-di-tulungagung-capai-ratusan-ribu-orang-kesadaran-pentingnya-nib-mulai-tinggi>.
- Nuralam, I. P. *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Nurfath, D., dan S. Utami. “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Niat Membeli Ulang yang Dimediasi oleh Kepercayaan pada Tenaga Penjual di Toko Ritel Lyradyba Kota Banda Aceh.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 2, no. 1 (2017): 67–78.
- Nurudin, I., dan S. Hartanti. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Permatahati, Y. D., M. Mahmud, E. Sentosa, dan R. Rinaldi. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), Promosi Media Sosial, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Tokobeta Shop Culinary Business.” *Ikraith-Ekonomika* 8, no. 3 (2025): 200–209.
- Pratama, A. G., M. I. Zaid, dan Y. Nurmalasari. “Pengaruh Perceived Value terhadap Customer Identification dengan Dimediasi Customer Satisfaction pada Store Brand Indomaret.” *Jurnal Riset Manajemen* 4 (2021): 156–164.
- Prayitno, D. *Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi, 2009.

- Priskila, P., W. Pebrianti, dan H. Heriyadi. "The Influence of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Loyalty at Pusat Cantik, Pontianak City." *Jurnal Multidisiplin* 1, no. 4 (2025): 219–230.
- Riffin, J. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Rizki, F. P., dan S. F. Budiman. "Customer Retention Strategy through Customer Satisfaction and Customer Loyalty: The Study on Traveloka Loyalty Program." *TRJ Tourism Research Journal* 2, no. 1 (2018): 69.
- Rostiana, R., R. Riris, R. Renaldi, dan C. Ekawaty. "Analisis Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan UMKM di Kota Palopo." *Jurnal Ekonomi Utama* 4, no. 2 (2025): 274–285.
- Sa'adah, L., dan S. Indriyani. *Penerapan Customer Relationship Management pada CV. Zam-zam*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021.
- Samirudin. *Manajemen Pemasaran dan Nilai Pelanggan*. Yogyakarta: PT Nas Media Indonesia, 2023.
- Schiffman, L. G., dan L. L. Kanuk. *Consumer Behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2008.
- Sekaran, U., dan R. Bougie. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. Hoboken, NJ: Wiley, 2020.
- Simargolang, M. Y., dan N. Nasution. "Aplikasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis Web (Studi Kasus: Pelangi Laundry Kisaran)." *Jurnal Teknologi Informasi* 2, no. 1 (2018).
- Siregar, S. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Subagiyo, R. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Alim's Publishing, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.

- Sujarweni, V. W. *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sujianto, A. E. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009.
- Swara, G. Y. "Implementasi Customer Relationship Management Model IDIC pada Website Jasa Laundry." *Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi* 5, no. 1 (2025): 69–80.
- Tarigan, H. T. "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Word of Mouth, Niat Beli Ulang, dan Retensi Pelanggan pada Konsumen Luwak White Koffie di Surabaya." Disertasi, STIE Perbanas Surabaya, 2016.
- Teja, A. *Konstruksi Kepuasan untuk Loyalitas Pelanggan: Konsep Skala dan Aplikasi*. Bandung: Intelektual Manifes Media, 2023.
- Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Trigunawan, A., et al. *Regresi Linier untuk Prediksi Jumlah Penjualan terhadap Jumlah Permintaan*. Bandung: Kreatif, 2020.
- Universitas Efarina. *SINAS TAMPAN (Seminar Nasional Bidang Kesehatan, Ekonomi, Pendidikan dan Kemasyarakatan)*. Purwakarta: Universitas Efarina, 2022.
- Usvita, M. *Karakteristik Jasa*, 2025.
- Yustiani, N. M. R. E., I. N. S., dan I. G. Y. H. "Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Customer Retention Laundry Kiloan Abianbase Mengwi." *Jurnal EMAS* 3, no. 8 (2022): 116–131.
- Yusuf, M. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Zeth, I. I. "Analisis Strategi Pemasaran Kedai Kopi Akarumput Coffee dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Samarinda." *eJournal Administrasi Bisnis* 7, no. 1 (2019).