

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, M. et. al. (2022). “*Analisis Strategi Customer Relationship Management untuk mempertahankan Loyalitas Pelanggan UMKM (Studi Kasus: Singgah selalu & Rumah Kue alifa)*” Bangkit Indonesia, Vol. XI, No. 01
- Anggara, N,A,A et.al (2022) ”Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* dalam Sistem Informasi Penjualan Kosmetik Berbasis Web” Building of Informatics, Technology and Science (BITS). Vol. 3, No. 4
- Annisa. S (2025) “Dampak Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan pelanggan” Manajemen Business Innovation Confernce – MBIC. Vol 8
- Badan Pusat Statistik. (2024). “Data prevalensi merokok dan statistik BPS (tabel persentase per provinsi)”. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTQzNSMy/persentase-penduduk-berumur-15-tahun-ke-atas-yang-merokok-tembakau-selama-sebulan-terakhir-menurut-provinsi.html?> (Diakses pada tanggal 22 November 2025)
- Bea Cukai. (2025). “Bea Cukai Berikan Izin Berusaha pada Industri Hasil Tembakau di Jawa Timur <https://www.beacukai.go.id/berita/bea-cukai-berikan-izin-berusaha-pada-industri-hasil-tembakau-di-jawa-timur.html> (Diakses pada tanggal 21 November 2025)
- Buttle. F , (2004) ”*Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools.*” Alih Bahasa Arief Subiyanto, Bayumedia Publishing, Malang.
- Carissa A,O et.al. (2014) “*Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang)*”. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 15 No. 1
- Dea Yuana Wati, (2025) “*Strategi pemasaran Untuk mempertahankan pelanggan pada Pabrik Rokok Dua Dewi 2 Ngantru*” Skripsi,
- Diyana, I (2024) “Pengaruh Biaya Produksi, Biasa Promosi, dan Penjualan Terhadap Laba bersih pada Perusahaan Rokok yang Terdaftar di BEI Periode 2015 – 2022” Skripsi
- Faezal, E & Iubis. M. (2025) “Analisis data dan implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam meningkatkan efektivitas periklanan dan kampanye” Paradoks Jurnal Ilmu Ekonomi. Vol 8. No.3

- Gulo, N et.al. (2023) "*Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)*" PT Sada Kurnia Pustaka, Banten.
- Indriyani, S et.al. (2021) "*Penerapan Strategi Customer Relationship Management Pada CV. Zam – Zam.*" Universitas KH. A Wahab Hasbullah. Jombang
- Irwan Ridwan. (2025) "Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)*, kualitas produk, dan *Corporate Image* terhadap kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan sebagai pemoderasi (Studi Pada Pelanggan Potensial Tegangan Menengah (TM) di PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Utara). *Eduonomika*. Vol. 9 No.4
- Lestari, D,C & Handoko. B. (2024) "Analisis *Customer Relationship Management (CRM)* Perusahaan City Trans Utama pada Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Masharif al – Syariah*. Vol.9 No.2
- Melvia. D.A (2024) "Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* untuk menjaga loyalitas Donatur Di Lazis Nurul Falah Surabaya". *Journal of Islamic Business Management Studies*. Vol. 5 No. 2
- Nababan, B,O. et.al, (2023) *Manajemen Pelayanan Publik dan Bisnis*, (Yogyakarta: Selat Media Patners,)
- Nurmatiani. E. (2024) "*Customer Relationship Management Teori & Praktik*". Literasi Insan Cita. Serang.
- Onassis, S. et.al. (2024) "Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Keputusan Pembelian" *Journal of Trends Economics and Accounting Research*. Vol. 4, No. 3
- Pakpahan, M, et.al. (2022) "*Metode penelitian*". Yayasan Kita Menulis,
- Rizky, F. et.al. (2023) "Strategi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam Mempertankan pelanggan pada Coffe Shop Grama Sphere" *eCo – Fin economy and financial*. Vol.5 No.3.
- Rusmanto. (2020). *Manajemen hubungan pelanggan, teori dan implementasi dengan aplikasi web dan media sosial.*" Nurul Fikri Press (NF PRESS) Jakarta Selatan
- Salanah. S (2022) "Analisis *Customer Relationship Management (CRM)* pada Model pelayanan konsumen *Unni Korean Food* Di Kabupaten Bondowoso" Skripsi,
- Santi, et.al. (2025) " *Analisis Implementasi customer relationship management dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Starbucks di kota tangerang*" JPEMA Jurnal penelitian Manajemen Vol. 3, No. 1

- Santoso, M,H. et.al. (2025) "*Customer Relationship Management (Pengelolaan Hubungan Pelanggan) Pendekatan teknis dan praktis.*" PT. Adab Indonesia. Indramayu.
- Sari, M, S, et.al, (2019) "*Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura*", Jurnal Ekonomi, Vol. 21 No.3
- Sari. C,P & Haristiani. E. (2025) "Analisis Strategi *Maintenance Marketing* Demitra Karsa Perdana terhadap Klien: Tinjauan Dari Tahun 2018 – 2023". MUKASI Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol.4 No.4
- Sidiq, U et.al. (2019) "*Metode Penelitian Kualitatif di bidang Pendidikan*". CV. NATA KARYA, PONOROGO
- Simanjuntak. A. K. M (2025) "Setoran Bea dan Cukai Hingga Oktober Tembus Rp/ 249 Triliun, Tumbuh 7,6%. DDTc News Setoran Bea dan Cukai hingga Oktober Tembus Rp249 Triliun, Tumbuh 7,6% (Diakses pada tanggal 22 November 2025)
- Sirait, P,N,Y et.al. (2023) "*Penerapan CRM untuk memberikan Pelayanan Terbaik pada toko eka putri sidomukti*" *Journal of Computer Science and Technology* Vol 1, No 2
- Soraya, E, et.al, (2023) "*Implementasi CRM (Customer Relationship Management) Di perpustakaan daerah medan.*" Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Vol 11. No 1.
- Subagiyo. R . (2017)"*Metode Penelitian Ekonomi Islam*". Alim's Publishing,.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* ALFABETA Bandung
- Syahputro, S,B et.al. (2024) "*Analisis Penerapan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Peserta kantor BPJS ketenagakerja Cabang Kota Tanjungpinang*" ADIJAYA Jurnal Multidisiplin, Vol. 1, No. 6
- Syakila, R, N. et.al. (2021) " Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Crematology Coffe Roasters saat Pandemi Covid – 19". Jurnal *Cyber PR*. Vol. 1, No. 1.
- Tsaaqifa R. (2025). "*Implemetasi Customer Relationship Management dalam Mempertahankan loyalitas Pelanggan pada bengkel perta cat body repair blitar perspekti ekonomi islam*". Skripsi. Tulungagung.

- Walenta, A.S et.al. (2023) "Aplikasi Manajemen hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management (CRM)*) dalam era digital: analsis literatur tentang keuntungan dan Implementasi" Jurnal Pendidikan Tambusai. Vol. 7, No. 03
- Wibowo. I. (2023) "*Implementation of Customer Relationship Management (CRM) in Operastional Management*" Jurnal info Sains: Informatika dan Sains. Vol 13, No. 03.
- Wijaya. H,D. (2023) "*Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kinerja Perusahaan*" EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi. Vol. 3, No. 3.
- Yohanes, D.. (2024) "Perusahaan Rokok di Tulungagung Berkontribusi Besar pada Penerimaan Cukai Hasil tembakau". Tribun Jatim <https://jatim.tribunnews.com/2024/07/23/perusahaan-rokok-di-tulungagung-berkontribusi-besar-pada-penerimaan-cukai-hasil-tembakau> (Diakses pada tanggal 21 November 2025)
- Yuhaina. U. (2023) "Implementasi *Customer Relationship Management* dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada PT Manggala Jaya Gas (Mayangkara Group) Skripsi.
- Zahida, H. dkk. (2023) "*Pengaruh Customer Relationship Management(CRM) terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfactionsebagai Variabel Intervening*". Jurnal Pemasaran Kompetitif, Vol. 07, No.1