

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif. *Syakir Media Press*
- Afnan, D., & Fathurrohman, F. (2020). Kegiatan Marketing Public Relations dalam Mempertahankan Citra Perusahaan. *Jurnal Soshum Insentif*, 8-17.
- Ahmad, A., & Muslimah, M. (2021). Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. In *Proceedings of Palangka Raya International and National Conference on Islamic Studies (PINCIS)* (Vol. 1, No. 1).
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146-150.
- Alfira, U. W. (2018). Strategi Komunikasi Customer Relationship Management PT Lion Mentari Airlines Dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Deskriptif Kualitatif Di Bandara Internasional Kualanamu). *Skripsi*.
- Alifandhi, L., Romadhan, M. I., & Pradana, B. C. S. A. (2023). Customer Relation Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Fitri Catering Barokah. *Semakom*, 1(2), 666-672.
- Amalia, K., Hari, R. V. G., & Munif, A. (2018). Perancangan dan Desain CRM pada CallTenant. *Jurnal Teknik ITS*, 7(1), A219-A225.
- Amalia, W. E., & Zurani, I. (2021). Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pt. Telkom Wilayah Telekomunikasi Riau Daratan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Indihome. *Medium*, 9(2), 306-320.
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). *Dampak Pandemi Covid-19 Pada Kegiatan Ekspor Impor (Studi Pada Pt.Pelabuhan Indonesia Ii (Persero) Cabang Teluk Bayur)*. 22(2), 117-126.
- Damanik, B. (2018). Analisis Customer Relationship Management (CRM) Dalam Peningkatan Pelanggan Hotel. *Transcommunication*, 3(2), 1-10.
- De Waal, A., & Van der Heijden, B. (2018). Increasing Customer Loyalty and Customer Intimacy by Improving the Behavior of Employees. *Journal of Business Ethics*, 25(4), 123-145.
- Gunawan, I. (2022). Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. In Suryani (Ed.), *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* (1st ed., p. 31). Jakarta: Bumi Aksara.
- Gupron, G. (2021). Meningkatkan Citra Perbankan Melalui Customer Relationship

- Management Pada BNI KC Simpang Rimbo Kota Jambi. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(2), 115–122.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. In H. Sazali (Ed.), *Penelitian Kualitatif (P. 51)*. Medan: Wal ashri.
- Insani, Y. D., Setiyariski, R. (2020). meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13-28.
- Kementrian Pariwisata dan Eknonomi Kreatif. Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang Tahun 2023. (2023) <https://kemenparekraf.go.id/direktori-statistik/tingkat-penghunian-kamar-hotel-bintang-tahun-2023>
- Kamaludin, Tjuparmah, Y., & Silvana, H. (2019). Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap citra perpustakaan pada UPT Perpustakaan ITB. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 4(1), 41–59.
- Khatulistiwa, N. (2018). Customer Relationship Marketing PT Astrido Jaya Mobilindo Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Tahun 2017. *Skripsi*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1157–1164.
- Kurnia, D. W. (2018). *Komunikasi Partisipatif Hospitality Industry Dalam Mendukung Branding Kota Makassar*.
- Maulani, M. A., & Sukaris. (2021). Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Pada Mitra Kelompok Tani Pt. Permana Sidat Indonesia. *JAEM*, 1(3), 17-24.
- Mufidah, I. (2019). *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Nasabah Prioritas pada PT. Bank Mandiri Syariah KC Malang*.
- Nathalia, T. C., & Kristiana, Y. (2019). Pemahaman Konsep Hospitality Pada Pelaku Pariwisata di Kabupaten Berau. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(1), 53–62.
- Nurjanah, I., Putri, Y., & Hermawan, H. (2019). Peran General Store Section dalam Mendukung Mutu Pelayanan Usaha Hotel. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1123–1131.
- Noviastuti, N., Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 3(1), 31-37.

- Peppers, D., & Rogers, M. (2016). *Managing Customer Experience and Relationship : A Strategic Framework* (3 ed). New Jersey : John Wiley & Sons P&T
- Pratama, D., Widyastuti, T., Suroso, S., & Untari, D. T. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Pt. Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Cabang Tambun, Bekasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(1), 94-108.
- Pradiatiningtyas, D. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, dan Ease Of Use Terhadap Penggunaan Reservasi Hotel Secara Online. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(2), 70-80.
- Pratiwi, A. R., & Dermawan, D. A. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan ShopeePay pada Aplikasi Shopee di Kota Surabaya). *JEISBI*, 2(3), 87-93
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rahimi, R. (2017). "Customer Relationship Management (People, Process and Technology) and Organisational Culture in Hotels: Which Traits Matter?". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 29, No.5, pp. 1380-1402.
- Rahmawati, S. A., Setianti, Y., & Lukman, S. (2019). *Strategi Marketing Public Relations Checo Café Resto*. 8(1), 1-22.
- Septialini, A. L. (2022). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada Bpr Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember.
- Siregar, D. N. P., Cahyani, W., & Chaniago, A. U. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card (I-Card) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelan. *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, 19(1), 17-23.
- Syakila, R. N., & Ardhoyo, N. A. W. (2021). Penerapan Customer Relationship Management pada Crematology Coffee Roasters Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Cyber PR*, 1(1), 1-10.
- Sundaro, H. (2022). Positivisme Dan Post Positivisme: Refleksi Atas Perkembangan Ilmu Pengetahuan Dan Perencanaan Kota Dalam Tinjauan Filsafat Ilmu Dan Metodologi Penelitian. *MODUL*, 22(1), 21-30.
- Tamara, B. R., & Purwinarti, T. (2020). Strategi Customer Relationship Management PT Wahana Makmur Sejati untuk Mempertahankan Member Honda VIP Card. *Jurnal Administrasi Profesional*, 1(2), 45-51.

- Thendywinaryo, C., Sidik, A., & Goenawan, F. (2021). Analisis Strategi Customer Relationship Management Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Umkm Retail Non- Makanan Di Indonesia Timur (Studi Kasus Pada New Em Collection). *Jurnal E-Komunikasi*, 9(2), 1-12.
- Tjiptono, F. & Gregorius Chandra. (2017). *Service, Quality, and Satisfaction*. Indonesia: CV Andi Offset
- Tulis, C., & Wijaya, L. S. (2019). Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisatawan Kepulauan Talaud-Sulawesi Utara. *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian*, 5(1), 107-117.
- Wandirah, W. (2021). Studi Hospitality Terhadap Minat Kunjung Ulang Pada Destinasi Wisata Danau Sipin. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 9(4), 177-188.
- Wibowo, T. A. (2020). Implementasi Customer Relationship Management PT. Go Online Destinations (Pegipegi) Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.
- Widuhung, S. (2021). Strategi Marketing Public Relations Petromindo Group Di era Pandemi Covid-19. *Jurnal Public Relations (J-PR)*, 2(1), 1-7.
- Widyana, S. F., & Firmansyah, H. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 11(1).
- Wijaya, A. E. H., & Sukawati, T. G. R. (2016). *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Good Corporate Governance Terhadap Citra Pdamtirta Mangutama Kabupaten Badung* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Wildyaksanjanjani, J. P., & Sugiana, D. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 10-23.
- Wilson, J. (2022). Strategi Pengembangan Minat Kunjungan Wisatawan Lokal Dan International Pada Homestay Di Kabupaten Tanah Karo. *Jurnal Akomodasi Agung*, 9(1), 48-67.
- Yuliansya, T. D., & Arviani, H. (2023). Strategi Komunikasi Customer Relationship Management Warkop Cak Ri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *PROMEDIA (PUBLIC RELATION DAN MEDIA KOMUNIKASI)*, 9(1).
- Zahra, F., Sukoco, I., Auliana, L., & Barkah, C. (2022). Komunikasi Efektif Dalam Membangun Strategi Customer Relationship Management. *GANDIWA Jurnal Komunikasi*, 2(1), 41-49.