

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Nurkholis, Damayanti. (2023). Aplikasi Mobile Transaksi Jasa Penyebrangan Berbasis Framework React Native. *Jurnal Teknoinfo*, Vol. 17, No. 2, 502-511.
- Eka Komalasari, Nurmasari. (2020). Analisis Pelaksanaan Customer Relationship Management Pada Usaha Kecil Dan Menengah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Valuta*, Vol. 6 No. 1.
- Kania Amalia, Hari Ginardi, Abdul Munif. (2018). Perancangan dan Desain CRM pada Aplikasi CallTenant. *Jurnal TEKIK ITS*, Vol. 7, No. 1 .
- Martias. (2016). Penerapan Customer Relationship Management Pada Industri Jasa Telekomunikasi. *Seminar Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer Nusa Mandiri*, 418-425.
- Martina Rahmawati Masitoh, Muhammad Johan Widikusyanto. (2017). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Pada Niat Beli Ulang Secara Online. *Jurnal Sains Manajemen*, Vol. 3, No.1.
- Meithia Fani, Febianti Putri Noor Wahyuni, Shintiya Gebi Fitriya, Muhammad Viqri, Ferdyanto Tanyo Nugroho, Dyva Claretta, Dian Hutami Rahmawati. (2022). Customer Relationship Management PR PT. Indosat Mojokerto dengan Pelanggan di Masa Pandemi. *Jurnal Signal*, Vol.10, No.1.
- Mella Amanda, Retno Febriani P, Juan Reza H, Zulfachmi. (2022). Analisis Strategi Customer Relationship Management Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan UMKM (Studi Kasus: Singgah Selalu & Rumah Kue Alifa). *Bangkit Indonesia*, Vol. 11, No.01.
- Mochammad Rizki Romdoni, Lia Rosanty, Liza Safitri, Aggry Saputra. (2023). Implementasi CRM (Customer Relationship Management) Berbasis Website pada Angkasa Photo Studio Tanjungpinang. *Jurnal Bangkit Indonesia*, Vol. 12, No.01.
- Mutiara Retna Rachmaniah. (2020). *Peran Divisi Sales and Marketing Dalam Mengimplementasikan Customer Relationship Management Di Greenotel Cilegon Banten*, Tugas Akhir, dipublikasi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Nabila Salma Khairunnisaa, Alim Murtani. (2023). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. BPRS Al-Washliyah Medan. *Manajemen, Akuntansi, Perbankan Syariah dan Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 1 No. 2, 674-685.

- Prudential Indonesia. (2024). *Mengenal Asuransi*. Diakses pada 8 Juni 2024: <https://www.prudential.co.id/id/pulse/article/fungsi-asuransi/#pentingnyapunyaasuransi>
- PT. Jasa Raharja Putera. (2021). *Karir*. Diakses pada 12 Mei 2024: https://jrp.co.id/?page_id=6843
- PT. Jasa Raharja Putera. (2021). *Sejarah Perusahaan*. Diakses pada 17 Maret 2024: https://jrp.co.id/?page_id=2180
- PT. Jasa Raharja Putera. (2021). *Struktur Organisasi*. Diakses pada 12 Mei 2024: https://jrp.co.id/?page_id=7009
- Raffy Putra Gustia. (2023). Penerapan Customer Relationship Management Bank Danamon Cabang Serang. Tugas Akhir, dipublikasi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Rochmat Sholihin. (2019). *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada PT Sankyu Indonesia International Cilegon Branch*, Tugas Akhir, dipublikasi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Sherla Onassis, Tasik Utama, dan Sutarno. (2024). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi Tren*, Vol 4, No 3, 647-653.
- Siti Monalisa, M.Kom Jukhri Syahputra Bancin. (2020). Rancang Bangun Electronic Customer Relationship Management Pada Sistem Informasi Hotel dengan Framework Of Dynamic CRM Studi Kasus : Hotel Hermes One Subulussalam. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, Vol. 7, No. 1, 1-8.
- Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.