

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro Gunawan. (2010). *Manajemen Pemasaran (Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran)*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Afandi, M. H. (2014). Penerapan strategi Customer Relationship Management (CRM) dalam meningkatkan loyalitas pelanggan: Studi kasus pada Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang. *Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*.
- Alfajri, & Wardhana. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiket.Com (Survey Pada Pengguna Tiket.Com Di Kota Bandung). *E-Proceeding of Management*, 21(2), 632.
- Alfansyur, Andarusni, dan M. 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, 5(2).
- Arikunto. (1986). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Auliya, R. P., & Kusumaningtyas, M. (2024). Strategi Dan Taktik Crm Specialist Dalam Mengoptimalkan Layanan Pelanggan Untuk Perawatan Rambut Kelaya: Sebuah Studi Kasus. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(6), 340–346.
- Buttle, F. (2004). *Customer Relationship Management*. Bayu media, Publishing.
- Cooper and Schindler. (2011). *Business research methods. 11th edition*. New York: McGraw Hill Companies.
- Don, P., & Rogers, M. (2006). *Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework*.
- Expedia. (2024). *Expedia TAAP Profile*. <https://partner.expediagroup.com/>
- Fatikasari, M. A. R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Crm (Customer Relationship Management) Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Mcd. *Doctoral Dissertation, Universitas Islam Indonesia*.
- Gaffar f, V. (2007). *CRM dan MPR Hotel (CRM dan Marketing) Public Relations*. Bandung: Alfabeta.
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Jarvis, & Griffin. (2003). *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga.
- Kalakota, & Robinson. (2001). *E-Business 2.0 : Roadmap for Success. Addison-Wesley information technology series*.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2023). *Jumlah Perjalanan Wisatawan Nasional*. <https://katalogdata.kememparekraf.go.id/dataset/wisatawan-nasional>
- Kothari, C. R. (2004). *Research methodology: Methods and techniques*. New Delhi: New Age International.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12)*. Jakarta:

Indeks.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management (14th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Lasswell, H. (1960). *The Structure and Function of Communication in Society*. Urbana: University of Illinois Press.
- Martianov Ariga. (2016). Strategi Komunikasi Riau Vaper Community dalam Kampanye Anti Rokok pada Usia Remaja di Kota Pekanbaru. *Pekanbaru : 2 : Vol. III*.
- Miles, B. M., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moriarty. (2009). *Advertising, Edisi Kedelapan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nawawi Hadari. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif, Cetakan ke-7*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ngelyaratan, D., Soediantono, D., Staf, S., Tni, K., & Laut, A. (2022). Customer Relationship Management (CRM) and Recommendation for Implementation in the Defense Industry: A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(3), 2722–8878. <http://www.jiemar.org>
- Reichheld, F. F., & Teal, T. (2001). *The loyalty effect: the hidden force behind growth, profits, and lasting value location*. 323.
- Robinette, S. (2001). *Emotion Marketing*. New York: Mc.Grow Hill Book Company.
- Saragih, L. S. (2019). Dampak Online Travel Agent (OTA) Dalam Meningkatkan Minat Pengunjung Di Pardede Internasional Hotel Medan. *Jurnal Online Nasional*, 3(1), 48. @article%7Bsaragih2019dampak,%0A title=%7BDampak Online Travel Agent (OTA) dalam Meningkatkan Pengunjung di Pardede Internasional Hotel Medan%7D,%0A author=%7BSaragih, Lenti%7D,%0A journal=%7BJournal for Business and Entrepreneurship%7D,%0A volume=%7B
- Sari, H. K. (2013). Efektivitas Loyalty Program dalam Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kegiatan Divisi Retensi dalam Pelaksanaan Loyalty Program @School Community@ pada PT Indosat Tbk. Kantor Cabang Malang). *Jurnal ILMU KOMUNIKASI*, 6(2), 177–206. <https://doi.org/10.24002/jik.v6i2.202>
- Satu, V. (2023). *The- 10 Best Online Travel Agents In Indonesia*. <https://www.satuvision.com/the-10-best-online-travel-agents-in-indonesia/>
- Stanton William. (2003). *Prinsip Pemasaran (terjemahan). Edisi 7, jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiarto, E. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sulasmi, S., Alhadar, S., Nusu, O. S., Ical, I., Laky, I., & Amir, R. (2021). Analisis

- Manajemen Strategi Bisnis Travel Agent Di Masa Pandemi Covid 19. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 259–270. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.242>
- Suryanita, Z. Z. (2015). Strategi Komunikasi Customer Relationship Management Pt . Media Fajar Koran Dalam Membangun Relasi Dengan Publik. *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, 1–87.
- Vanessa Gaffar. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Yin R. K. (2009). *Case Study Research Design and Methods (4th ed. Vo)*. Sage Publication.
- Yuliansya, T. D., & Arviani, H. (2023). *Tedy Dwi Yuliansya 1 Heidy Arviani 2. 1*, 138–163.

