

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, B., Sutrisna, E. M., & Kuswati, R. (2025). Peran relationship marketing dalam meningkatkan loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien: Studi pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu)*, 14(1), 165–178.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2021). *Principles of marketing* (18th ed.). Pearson.
- Buttle, F., & Maklan, S. (2022). *Customer relationship management: Concepts and technologies* (4th ed.). Routledge.
- Harliandini, R., & Huda, A. M. (2025). Strategi komunikasi pemasaran business to business perusahaan AsiaCommerce dalam meningkatkan penjualan. *The Commmercium*, 9(2), 59–69.
- Hariyadi, C., Wiyono, L. C., & Saputra, G. B. (2023). Strategi implementasi relationship marketing melalui customer relationship management. *Journal of Business Management*, 1(1), 8–13.
- Iriani, S. S. (2011). Strategi customer relationship marketing terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 15(2), 261–270.
- Izza, N., Leonardo, R., Azzahra, S., & Noviyanti, I. (2024). Pengaruh strategi relationship marketing, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Cie-Cie Snack di Kurau. *Jurnal Fidusia*, 7(2), 144–156.
- Martin, M. I. (2024). Literatur review: Strategi relationship marketing dalam meningkatkan kinerja manajemen pemasaran. *Jurnal Sosial Sains*, 3(2), 33–41.
- Massie, C., Tawas, H. N., & Poluan, J. G. (2023). Pengaruh partner relationship marketing dan persepsi harga terhadap kepuasan dan loyalitas distributor pada PT. General Aromatics (Branch Sulut). *Jurnal EMBA*, 11(4), 1082–1095.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Putri, D., Sasi, C. R., Pramudita, A., Skepy, S. N. A., Carolina, A., & Hidayat, R. (2026). Strategi customer relationship management (CRM) dalam meningkatkan retensi pelanggan pada bisnis ritel modern. *Business and Investment Review*, 4(1), 1–14.
- Putri, F. I. W., & Surianto, M. A. (2022). Strategi mengelola hubungan pelanggan pada kajian business to business PT Wakabe Indonesia. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(1), 44–56.
- Risdwiyanto, A., Arief, Z., Artino, A., Nuraini, L., & Afridhianika, A. N. (2026). Strategi pemasaran berbasis relationship marketing untuk meningkatkan retensi pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 15(1), 937–950.
- Rosário, A., & Casaca, J. A. (2023). Relationship marketing and customer retention: A systematic literature review. *Studies in Business and Economics*, 18(3), 44–66.
- Safira, S. S. I., Korna, S. A. A., & Huda, S. A. (2025). Hospital brand image, patient experience, satisfaction, dan e-health dalam membangun outpatient loyalty. *Indonesian Marketing Journal*, 5(1), 43–59.

- Sağlam, M., & Montaser, S. E. (2021). The effect of customer relationship marketing on customer retention and customer acquisition. *International Journal of Commerce and Finance*, 7(1), 191–201.
- Sembiring, T. B., Irmawati, Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2024). *Buku ajar metodologi penelitian (teori dan praktik)*. Saba Jaya Publisher.
- Suarga, A. P., & Kusumasari, I. R. (2025). Analisis strategi pemasaran dalam meningkatkan omset penjualan. *Jurnal Sinabis*, 1(1), 110–120.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Suharto, S., & Hoti, A. (2023). Relationship marketing, customer experience and customer satisfaction: Testing their theoretical and empirical underpinning. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(1), 21–35.