

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed.). CV. syakir Media Press.
- Agustin ayu, & Maolana Agus. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pengguna Mobil Toyota di Jepara Tahun 2020). *Telkom University*, vol.6, no.2.
- Akbar Muhammad, & Desiana Istiqamah Nur. (2018). Customer Relationship Management Service Center Astra Motor Makassar Dalam Menumbuhkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Universitas Hasanudin*, vol.7 no.2.
- Barkah Cecep, Auliana Lina, Sukoco Iwan, & Zahra Fadiyah. (2022). Komunikasi Efektif Dalam Membangun Strategi Customer Relationship Management. *Universitas Padjadjaran*, vol.2 no.1, 41–49.
- Batara, & Oktafani. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Pajero Sport. *Telkom University*, vol.5, no.1.
- Bab II Kajian Pustaka 2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.* (n.d.).
- Chandra Teddy, Chandra Stevani, & Hafni Layla. (2020). *Service Quality, Customer Satisfaction Dan Consumen Loyalty :Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Damara Dionisio. (2020, May 1). *Kuartal I /2022, Penjualan Mitsubishi Lesu*. Bisnis Indonesia.
- GAIKINDO. (2022). *Andalkan New Xpander, Penjualan Mitsubishi 2021 Naik 90,6 Persen*. Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia.
- Hardani, Andriani H, Ustiawaty J, Utami E, Istiqomah R, Fardani R, Sukmana D, & Auliya N. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Abadi Husnu (ed.)). Pustaka Ilmu Group.
- Ibrahim Maulana Adi. (2023, January 10). *Penjualan Mobil Indonesia 2022 Lewati Target Tembus 1 Juta Unit*. CNN Indonesia.
- Imran Ilfandy Ayub, & Anindira Afifah Rifkha. (2021). Strategi Dan Implementasi Customer Relationship Management Melalui Aplikasi KAI ACCESS Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. KAI. *Telkom University*, vol.8.
- Konsultan Mitsubishi. (n.d.). *Profil Dealer Mitsubishi Cibubur PT. Nusantara Berlian Motor*. [www.Konsultan Mitsubishi.Com](https://konsultan-mitsubishi.com/sk-415-profil-dealer-mitsubishi-cibubur-pt-nusantara-berlian-motor.html). Retrieved May 30, 2023, from <https://konsultan-mitsubishi.com/sk-415-profil-dealer-mitsubishi-cibubur-pt-nusantara-berlian-motor.html>
- Mitsubishi Motors Krama Yudha Sales Indonesia. (n.d.). *Profil Perusahaan*. PT Mitsubishi Motors Krama Yudha Berlian Motors.

- Novitasari Asmarialda. (n.d.). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan hotel tanjung surabaya dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel moderating. *Universitas DR. Soetomo*, 2, 158–172.
- Putra Pramanta Jaqualine. (2017). Aktivitas Customer Relationship Management Untuk Mempertahankan Loyalitas Customer Pada PT. Suzuki Indomobil Jakarta. *Bina Sarana Informatika*, VIII no.3.
- Putri Erzza. (2020). Analisis Memahami Aktivitas Pemasaran Menggunakan Pendekatan CRM Pada UKM Kuliner (studi pada UKM daerah Antapani Kiduk, Bandung). *Telkom University*.
- Pratama I Putu. (2020). *Customer Relationship Management (Pertama)*.
- Priansa. (2020). *Komunikasi Pemasaran Terpadu (Pada Era Media Sosial)*.
- PT. Mitsubishi Motors Krama Yudha Sales Indonesia. (n.d.). *Capaian Penjualan Model Mitsubishi Motors Di Indonesia Tahun 2022*.
- Putra Pramanta Jaqualine. (2017). Aktivitas Customer Relationship Management Untuk Mempertahankan Loyalitas Customer Pada PT. Suzuki Indomobil Jakarta. *Bina Sarana Informatika*, VIII no.3.
- Putri Erzza. (2020). Analisis Memahami Aktivitas Pemasaran Menggunakan Pendekatan CRM Pada UKM Kuliner (studi pada UKM daerah Antapani Kiduk, Bandung). *Telkom University*.
- Rufliansa F, & Seno A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Rainbow Creative Semarang). *Universitas Diponegoro*, vol.9, no.4.
- Sari Nyimas, & Setyorini Retno. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Merek Dan Switching Barrier Terhadap Customer Retention Krim Pemutih Merek Wardah. *Telkom University*, vol.7,no.2.
- Sugiana Dadang, & Wildyaksanjani Puspa Janiar. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Universitas Padjadjaran*, vol 6,no.1, 10–23.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharyono Rahmat Alfian. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji). *Universitas Brawijaya*, vol.64,no.1.
- Tinjauan Pustaka. (n.d.). *Universitas Islam Riau*.