

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, F. (2020). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Utami, C. W. (2018). *Strategi Komunikasi Perusahaan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1), 23-34.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M. N. (2018). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, A. (2021). *Manajemen Pemasaran dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Media Ilmu.
- Putra, R. A., & Sari, N. H. (2019). *Pengaruh Manajemen Data Pelanggan terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 45-52.
- Puspitasari, R., & Hidayat, T. (2021). *Optimalisasi Sistem Informasi dalam Manajemen Data Bad Debt*. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(4), 89-97.