

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
DI MI MA'ARIF CANDI SIDOARJO**

SKRIPSI

Oleh:

**MOCHAULYA SULTHON HM
06010321015**



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Dosen Pembimbing I:

**Dr. Ali Mustofa, M.Pd.
NIP. 197612252005011008**

Dosen Pembimbing II:

**Ahmad Fauzi M.Pd
NIP. 197905262014111001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Moch Aulya Sulthon HM
NIM : 06010321015
Judul : Pengaruh *Customer Relationship Management*
Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di MI
Ma'arif Candi Sidoarjo

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan dalam skripsi ini merupakan hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 09 Januari 2025

Yang Menyatakan,



MOCH AULYA SULTHON HM
06010321015

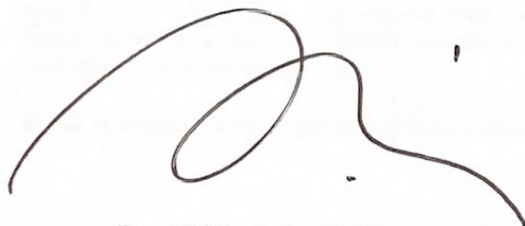
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh :
Nama : Moch Aulya Sulthon HM
NIM : 06010321015
Judul : Pengaruh *Customer Relationship Management*
Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di MI
Ma'arif Candi Sidoarjo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam sidang skripsi.

Surabaya, 09 Januari 2025

Pembimbing I



Dr. Ali Mustofa, M.Pd.
NIP. 197612252005011008

Pembimbing II



Ahmad Fauzi M.Pd.
NIP. 197905262014111001

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Moch Aulya Sulthon HM ini telah dipertahankan di depan Tim
Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri
Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 15 Januari 2025



Mengesahkan,
Dekan,

Prof. Dr. Muhamad Thohir, S.Ag., M.Pd
NIP. 196301231993031002

Penguji I

Muhammad Nuril Huda, M.Pd
NIP.198006272008011006

Penguji II

Machfud Bachtivar, M.Pd.I
NIP.197704092008011007

Penguji III

Dr. Ali Mustofa, M.Pd
NIP. 197612252005011008

Penguji IV

Ahmad Fauzi M.Pd
NIP. 197905262014111001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MOCH AULYA SULTHON HM
NIM : 06010321015
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH DAN KEGURUAN/ PENDIDIKAN ISLAM
E-mail address : aulisulthon2704@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
 Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN DI MI MA'ARIF CANDI SIDOARJO**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Januari 2025

Penulis
(Moch Aulya Sulthon HM)

ABSTRAK

Moch Aulya Sulthon HM (06010321015), Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Di Ma'arif Candi Sidoarjo, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Dosen Pembimbing I, Dr. Ali Mustofa, M. Pd dan Dosen Pembimbing II, Ahmad Fauzi M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer relationship management* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di MI Ma'arif Candi Sidoarjo. Teori yang digunakan dalam penelitian menggunakan Teori Philip Kotler, Gary Armstrong, dan Francis Buttle yang menyatakan bahwasanya *customer relationship management* berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini melibatkan wali murid kelas 6 di MI Ma'arif Candi Sidoarjo. Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan teknik sampling jenuh. Populasi penelitian ini adalah wali murid kelas 6 MI Ma'arif Candi Sidoarjo, diambil sampel sebanyak 75 wali murid. Teknik pengumpulan data melalui angket/kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *customer relationship management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan presentase 83,8%. Dengan berdasar pada nilai signifikansi dari tabel coefficient diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dengan ini dapat diambil kesimpulan bahwa H1 diterima, sehingga dapat diartikan *Customer Relationship Management* (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y1) di MI Ma'arif Candi Sidoarjo, (2) *customer relationship management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan berdasar pada nilai signifikansi dari tabel coefficient diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dengan ini dapat diambil kesimpulan bahwa H2 diterima, sehingga dapat diartikan *Customer Relationship Management* (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2) di MI Ma'arif Candi Sidoarjo, (3) kepuasan pelanggan tidak terdapat pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dengan berdasar pada nilai signifikansi dari tabel coefficient diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,109 > 0,05$, dengan ini dapat diambil kesimpulan bahwa H3 ditolak, sehingga dapat diartikan Kepuasan Pelanggan (Y1) tidak terdapat pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2) di MI Ma'arif Candi Sidoarjo. (4) *customer relationship management*, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan presentase 76,1%. Dengan berdasar pada nilai signifikansi dari tabel coefficient diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dengan ini dapat diambil kesimpulan bahwa H4 diterima, sehingga dapat diartikan *Customer Relationship Management* (X), Kepuasan Pelanggan (Y1) berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2) di MI Ma'arif Candi Sidoarjo.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Abstract

Moch Aulya Sulthon HM (06010321015), The Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Loyalty at Ma'arif Candi Sidoarjo, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Keguruan, Sunan Ampel State Islamic University Surabaya. Supervisor I, Dr. Ali Mustofa, M. Pd and Supervisor II, Ahmad Fauzi M.Pd.

This study aims to determine the effect of customer relationship management on customer satisfaction and loyalty at MI Ma'arif Candi Sidoarjo. The theory used in the study uses the theory of Philip Kotler, Gary Armstrong, and Francis Buttle which states that customer relationship management affects customer satisfaction and loyalty. This research involved 6th grade student guardians at MI Ma'arif Candi Sidoarjo. The research method uses quantitative with saturated sampling technique. The population of this study were 6th grade student guardians of MI Ma'arif Candi Sidoarjo, a sample of 75 student guardians was taken. Data collection techniques through questionnaires. Data analysis techniques using validity and reliability tests, and path analysis techniques. The results showed that (1) customer relationship management has a positive and significant effect on customer satisfaction with a percentage of 83.8%. Based on the significance value of the coefficient table, a significance value of $0.000 < 0.05$ is obtained, with this it can be concluded that H1 is accepted, so it can be interpreted that Customer RI is accepted. (2) customer relationship management has a positive and significant effects on customer loyalty. Based on the significance value of the coefficient table, a significance value of $0.000 < 0.05$ is obtained, with this it can be concluded that H2 is accepted, so it can be interpreted that Customer Relationship Management (X) has an effect on Customer Loyalty (Y2) at MI Ma'arif Candi Sidoarjo, (3) customer satisfaction has no effect on customer loyalty. Based on the significance value of the coefficient table, the significance value is $0,109 > 0.05$, with this it can be concluded that H3 is rejected, so it can be interpreted that Customer Satisfaction (Y1) has no effect on Customer Loyalty (Y2) at MI Ma'arif Candi Sidoarjo. (4) customer relationship management, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty with a percentage of 76.1%. Based on the significance value of the coefficient table, the significance value is $0.000 < 0.05$, with this it can be concluded that H4 is accepted, so it can be interpreted that Customer Relationship Management (X), Customer Satisfaction (Y1) has an effect on Customer Loyalty (Y2) at MI Ma'arif Candi Sidoarjo.

Keywords: Customer Relationship Management, Customer Satisfaction, Customer loyalty

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Keaslian Penelitian.....	13
F. Sistematika Pembahasan	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
A. Kepuasan Pelanggan	19
1. Kepuasan Pelanggan	19
2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
B. Loyalitas Pelanggan	23
1. Loyalitas Pelanggan	23
2. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	25
3. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	26
C. <i>Customer Relationship Management</i>	28
1. <i>Customer Relationship Management</i>	28
2. Komponen - Komponen <i>Customer Relationship Management</i>	30
3. Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	32
4. Tahapan <i>Customer Relationship Management</i>	33
D. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	35

E. Kerangka Teoritis.....	37
F. Hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Variabel Dan Definisi Operasional	43
1. Variabel Penelitian	43
2. Definisi Operasional.....	44
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	47
1. Populasi	47
2. Sampel dan Teknik Sampling	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	49
E. Instrumen Penelitian	51
F. Validitas dan Reliabilitas Data.....	57
G. Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Hasil Penelitian	64
1. Deskripsi Subjek Penelitian	64
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	64
3. Analisis Data	66
B. Pembahasan.....	76
1. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (X) Terhadap kepuasan Pelanggan (Y1)	76
2. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2)	78
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Y1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2).....	80
4. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (X) Melalui Kepuasan Pelanggan (Y1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2)	82
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Populasi MI Ma'arif Candi Sidoarjo.....	48
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert.....	50
Tabel 3.3 Skala Likert.....	52
Tabel 3.4 Blue Print <i>Customer Relationship Management</i> , Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	52
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas <i>Customer Relationship Management</i>	66
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	66
Tabel 4.5 Model Summary Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 4.6 Anova Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4.7 Coefficient Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
Tabel 4.8 Model Summary Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> , Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	70
Tabel 4.9 Anova Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> , Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	70
Tabel 4.10 Coefficient Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> , Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
Tabel 4.11 Nilai Beta Hipotesis.....	72

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	41
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur Secara Keseluruhan.....	74



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdinagoro, Sri Bramantoro. *Peran Incumbent Holding Effects dalam Praktik Bank Syariah di Indonesia*. 1st ed. Bandung: Indonesia Emas Group, 2023.
- Adhari, Iendy Zelviean. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. 1st ed. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Akbar, Rufman. *Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)*. 1st ed. Yogyakarta: Yayasan Sahabat Alam Rafflesia, 2021.
- Al Hakim, Arif Hanifudin. “Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Dompot Digital Go-Pay).” Undergraduate, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2020.
- Andrat, Hery Erdi. *Mengoptimalkan Interaksi untuk Membangun Ekuitas Merek yang Berkelanjutan*. 1st ed. Indramayu: Penerbit Adab, 2024.
- Ansori, Muslich. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. 1st ed. Surabaya: Airlangga University Press, 2020.
- Arianty, Nel. *Implikasi Pemasaran dalam Kinerja Usaha*. Medan: UMSU Press, 2024.
- Asmani, Jamal Ma'mur. *Manajemen Efektif Marketing Sekolah: Strategi Menerapkan Jiwa Kompetisi dan Sportivitas untuk Melahirkan Sekolah Unggulan*. 1st ed. Yogyakarta: DIVA PRESS, 2015.
- Boulding, William, Richard Staelin, Michael Ehret, and Wesley J. Johnston. “A Customer Relationship Management Roadmap: What Is Known, Potential Pitfalls, and Where to Go.” *Journal of Marketing* 69, no. 4 (October 2005): 155–166.
- Buttle, Francis. *Customer Relationship Management*. Macquarie University: Routledge, 2008.
- Darwin, M. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2021.
- Dewi, Liliana. “Customer Loyalty, Through Customer Satisfaction In Customers PT. XYZ.” *Jurnal Aplikasi Manajemen* 18, no. 1 (March 1, 2020): 189–200.
- Farid, Ahmad. *Manajemen Komplain dan Customer Care: dalam Administrasi Rumah Sakit*. 1st ed. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2024.
- Hakim, Arif Hanifudin Al. “Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi

- Pada Pengguna Dompnet Digital Go-Pay).” Undergraduate thesis, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, 2020.
- Hamid, Marwan. *Analisis Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25*. 1st ed. Aceh: UNIKI Press, 2019.
- Harahap, M. Guffar, Yuwan Ditra Krahara, Lisa Jolanda Catherine Polimpung, Hasanah, Ramadhi, Eko Fikriando, Nurdin, et al. *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik*. Banten: Sada Kurnia Pustaka, 2024.
- Harjadi, Dikdik. *Experiential Marketing dan Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. 1st ed. Cirebon: Penerbit Insania, 2021.
- Harryani, Sri. “Customer Relationship Management Influence on Customer Value, Product Quality and Service Quality in Improving Customer Satisfaction and Its Implication on The Customer Loyalty.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 22, no. 2 (September 19, 2019).
- Haryandika, Dewa Made, and I Ketut Santra. “The Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Customer Loyalty.” *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship* (May 31, 2021).
- Hidayat, Aziz Alimul. *Menyusun Instrumen Penelitian dan Uji Validitas-Reliabilitas*. 1st ed. Surabaya: Health Books Publishing, 2021.
- Hidayati, Aprihatiningrum. *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2021.
- Ibrahim, Ali, Muhammad Hidayat Mauluddin, A. Wendi Saputra, Astri Carolina, Maya Mardiana, Yeremia Wiratama, and Rofiqul Rahman Ramadhan. “Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Unipin.” *Journal of Information System Research (JOSH)* 3, no. 1 (October 30, 2021): 1–6.
- Imran, Nurul Athirah. “The Effect of Customer Relationship Management (CRM) on Customer Loyalty, Customer Satisfaction at Saung Rindu Alam Restaurants In Gowa District South Sulawesi.” *Scientium Management Review* 1, no. 2 (December 23, 2022): 73–86.
- Kavitha. *Customer Relationship Management*. India: OrangeBooks Publication, 2020.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong. *Principles of Marketing*. 17th ed. Hoboken: Pearson Higher Education, 2018.
- Kotler, Philip, Kevin Keller, Mairead Brady, Malcolm Goodman, and Torben Hansen. *Marketing Management*. London: Pearson UK, 2019.

- Krisprimandoyo, Agung. *Strategi Marketing Melalui Corporate Rebranding*. 1st ed. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2019.
- Kurniasih, Dedeh. *Kepuasan Konsumen : Studi Terhadap Word of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek*. 1st ed. Banten: Bintang Visitama, 2021.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktek*. 3rd ed. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Makbul, M. "Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian." Postgraduate, Pascasarjana UIN Alauddin Makassar, 2021.
- Mukmin, Baba. "Manajemen Pemasaran Jasa Sekolah Dasar Terpadu." *Jurnal Isema : Islamic Educational Management* 5, no. 1 (June 30, 2020): 97–112.
- Nugraha, Krisna, Sri Bramantoro Abdinagoro, Pantri Heriyati, and Arief. *Disruptive Diverting Effects : Teori dan Implikasi Pada Bank Syariah Indonesia*. 1st ed. Bandung: Indonesia Emas Group, 2023.
- Nugroho, Adi Sulisty, and Walda Haritanto. *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Pendekatan Statistika: (Teori, Implementasi dan Praktik dengan SPSS)*. 1st ed. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022.
- Puspaningrum, Astrid. *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kajian Perilaku Pelanggan Hypermart*. 1st ed. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- Qomariyah, Laela Nurul. "Penerapan Customer Relationship Management Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Pelayanan di Sekolah Menggunakan Framework of Dynamic (Studi Kasus TK Tunas Harapan Surabaya)." Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021.
- Rachman, Zahrah Aliyah. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan." *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi* 4, no. 2 (December 29, 2023): 310–330.
- Rahmat, Abdul. *Hubungan Sekolah dan Masyarakat: Mengelola Partisipasi Masyarakat Dalam Peningkatan Mutu Sekolah*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021.
- Ramdan, Asep Muhamad. *Manajemen Pemasaran*. 1st ed. Sukabumi: Penerbit Widina, 2023.
- Rusmanto. *Manajemen Hubungan Pelanggan, Teori dan Implementasi dengan Aplikasi Web dan Media Sosial*. 1st ed. Jakarta: Nurul Fikri Press, 2020.

- Sa'adah, Lailatus. *Penerapan Customer Relationship Management Pada CV. Zam-Zam*. 1st ed. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, 2021.
- Saputra, Andika. *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. 1st ed. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2020.
- Sarie, Fatma. *Metodelogi Penelitian*. Batam: Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- Seeman, Elaine D. "Customer Relationship Management in Higher Education: Using Information Systems to Improve The Student School Relationship." *Campus-Wide Information Systems* 23, no. 1 (January 1, 2006): 24–34.
- Sembiring, Murpin Josua. *Kapabilitas Manajemen Hubungan Pelanggan*. 1st ed. Malang: Lembaga Penerbitan UNITRI Press, 2019.
- Setijani, Erna. *Manajemen Bisnis: Three Pillars of Business Approach*. 1st ed. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- Setyaningsih, Sri. *Penguatan Sumber Daya Manajemen Pendidikan Melalui Analisis Jalur (Path Analysis) & Metode SITOREM*. 1st ed. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Sihombing, Yolanda Anastasia. *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, dan Hospital Image*. Pekalongan: Penerbit NEM, 2022.
- Sinaga, Unggul Raga Tua. "Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Konvensional." *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia* 6, no. 5 (May 21, 2021): 2551.
- Sines, Jr., Robert G. "Customer Service in Higher Education." *Journal of Marketing for Higher Education* 5, no. 2 (July 6, 1994): 1–16.
- Siregar, Dewi Suma, and Budi Alamsyah. *Bisnis Digital*. 1st ed. Pasaman Barat: Cv. Azka Pustaka, 2023.
- Siswati, Endang, and Sofiah Nur Iradawaty. *Customer Relationship Management*. 1st ed. Purbalingga: CV.Eureka Media Aksara, 2024.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sukendra, I Komang, and I Kadek Surya Atmaja. *Instrumen Penelitian*. Lumajang: Mahameru Press, 2020.
- Supriadi, Iman, Rukhul Abadi, and Rahma Ulfa Maghfiroh. *Statistika Ekonomi dan*

- Bisnis*. 1st ed. Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2023.
- Suryani. *Customer Relationship Management (CRM) Dalam Riset Pemasaran*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2022.
- Swarjana, I. Ketut. *Populasi - Sampel, Teknik Sampling dan Bias Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022.
- Tifliyah, Siti Zainut, Fatchur Rohman, and Noermijati Noermijati. "Effect of Customer Relationship Management to Customer Retention Mediated by Customer Satisfaction and Customer Loyalty." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 19, no. 4 (December 1, 2021): 896–904.
- Tirtayasa, Satria, Hazmanan Khair, and Yuni Satria. *Manajemen Pemasaran dalam Memoderasi Minat Beli Mobil Lisrik*. 1st ed. Medan: UMSU Press, 2024.
- Trimintarsih, Titin. "Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Moderat." *REVITALISASI* 12, no. 1 (June 21, 2023): 68.
- Wahyoedi, Soegeng. *Loyalitas Nasabah : Tinjauan Aspek Religiusitas dan Kualitas Layanan*. 1st ed. Indramayu: Penerbit Adab, 2022.
- Wibowo, Agus. *Teori Dan Praktik CRM (Customer Relationship Management)*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2023.
- Yucha, Nikma. *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus Berdasarkan Promosi, CRM, dan Kepercayaan*. Bali: CV. Intelektual Manifes Media, 2023.
- Zahra, Vatima As. "The Influence of Customer Relationship Management and Satisfaction on Customer Loyalty of the Indonesian Home Education Parenting Program." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 3, no. 1 (January 18, 2024): 75–90.
- Zahriyah, Aminatus, Suprianik, Mustofa, and Agung Parmono. *EKONOMETRIKA Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*. 1st ed. Jember: Mandala Press, 2021.