

Daftar Pustaka

- Adhitya Yoga Prasetya, S. S. (2022). Analisis Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan cv. Cipta Adhi Nugraha Creative. *Jurnal JEBAKU Vol 2 No. 2 (Agustus 2022)*.
- Afkar, T. (2016). Efektivitas Pengendalian Preventif, Pengendalian Detektif, Dan Pencegahan Kecurangan Akuntansi. *Majalah Ekonomi, XXI(1441)i*, 211-225.
- Annisa Aura Salsabilla, F. H. (2021). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada Unit Business Government Enterprise Service (BGES) di PT. Telkom Witel Sumbar in 2021. *e-Proceeding of Applied Science : Vol. 7*, 591.
- Buttle, F. ((2004)). In *Customer Relationship Management*. Bayu media.
- Daniswara, R. A. (2020). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Milenium Pharmacon International Surabaya. *Laporan Skripsi*.
- Dewi Ratnasari, I. N. (2021). Pengaruh E-crm dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari. *Forum Ekonomi, 23*, 164-171.
- Dewi, A. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kenaikan Iuran dan CRM terhadap Kepuasan peserta BPJS Kesehatan. *Skripsi. Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember*.
- Ghodeswar, B. (2001). *Winning Markets through Effective Customer Relationship Management*. India: Tata McGraw Hill.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (10th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ifa Dimiyati Khasanah, M. A. (2021). Kinerja Customer Relationship Management Pada PT. Panahmas Dwitama Distrindo Jember. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*.
- Indonesia. (2013). Tata Cara Hubungan Antar Lembaga. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*, p. NOMOR 85.
- Indonesia, P. (2011). Undang-undang No. 24. *Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial* (p. Pasal 15). Jakarta: Sekretariat Negara.
- Irianto, S. A. (2021). Penerapan Metode Customer Relationship Management pada Penjualan Toko Baju Azzahra. *Journal of Science and Social Research*, 191 - 200.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, L. (2016). *Marketing management. Fifteenth Edition*. Pearson Education.
- Oliver, R. L. (1997). Whence Customer Loyalty. In F. Rangkuti, *Riset Pemasaran* (p. Vol. 63 (Special Issues)). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Putu Nina Madiawati, R. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Berdasarkan pada Tingkat Kepuasan Konsumen BPJS Kesehatan. *e-Proceeding of Management*, 6552.
- Randy, M. F. (2020). Analisis Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Makassar . *AKMEN Volume 17 Nomor 4 Desember 2020*.
- Rania Nuan Syakila, N. A. (2021). Penerapan Customer Relationship Management pada Crematology Coffee Roasters Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Cyber PR*, 1-10.
- Salamah, S. (2022). Analisis Customer Relationship Management (CRM) pada Model Pelayanan Konsumen Unni Korean Food di Kabupaten Bondowoso. *Skripsi. Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember*.
- Sekaran, u. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Edisi Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- WartaKotalive.com. (2019, Juni 30). BPJS Ketenagakerjaan Perkuat Sinergitas Melalui Kegiatan CRM. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.

www.bpjsketenagakerjaan.go.id. (2021). *BPJS Ketenagakerjaan corporation*. Retrieved 02 3, 2023, from BPJS Ketenagakerjaan search gambaran umum: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>