

DAFTAR PUSTAKA

- Atul, M., Ansar, J. and Millanyani, H. (2024) 'The Relationship Between Customer Relationship Management (CRM) and Customer Loyalty: The Moderating Role of Customer Trust (Case Study on Lion Air Airline in Indonesia)', 3(9), pp. 93–103. doi:10.56472/25835238/IRJEMS-V3I9P113.
- Bangun, R. *et al.* (2014) 'Jurnal Sistem Informasi', *Sistem Informasi*, 3(2), pp. 72–77.
- Dewi, A.A.C. and Samuel, H. (2015) 'Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 3(1), pp. 1–9.
- Effendy, D.U. and Suswanto, B. (no date) 'Model Perancangan Aplikasi Penelusuran Alumni Berbasis Website', *Jurnal Dinamika DotCom*, 5(1), pp. 14–26.
- Fadlil, A., Umar, R. and Juliansyah, F. (2022) 'Klasifikasi Loyalitas Pengguna Data Alumni Pada Forlap Dikti Menggunakan Metode Net Promotore Score', *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), p. 740. doi:10.30865/jurikom.v9i3.4363.
- Hamidin, D. (2008) 'Model Customer Relationship Management (CRM) Di Institusi Pendidikan', *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, 2008(Snati), pp. 1907–5022.
- Lenawati, M., Saifulloh and Hapsari, E.D. (2019) 'Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Pada Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Universitas PGRI Madiun)', *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENATIK)*, 2(1), pp. 245–248.
- Ma'rufah, A. (2023) 'Strategi Service Quality Sebagai Media dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan', *EDUKASIA: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 4(2), pp. 813–822. doi:10.62775/edukasia.v4i2.355.
- Novendri (2019) 'Pengertian Web', *Lentera Dumai*, 10(2), pp. 46–57.
- Prabawa, A. (2011) 'Customer Relationship Management Sebagai Strategi Membangun Loyalitas Oleh : Agus Prabawa Abstract', *Ekonomika*, 14(1), pp. 29–39.
- Prima Zani, A.Y. (2013) 'The Increasing Of Students' Satisfaction and Loyalty by the Use of Customer Relationship Management (CRM) (A Case Study in Medical Education Institutions, Nursing Study Program in Jakarta, Bogor, Tangerang, Depok and Bekasi)', *IOSR Journal of Business and Management*, 7(4), pp. 28–

34. doi:10.9790/487x-0742834.

Purwanti, E. (2014) 'Perencanaan Sistem Customer Relationship Management (CRM) Pada Perguruan Tinggi', *Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia*, 22(September), pp. 1–6.

Tanuwijaya (2012) 'Implementasi customer relationship management dalam meningkatkan keunggulan bersaing perguruan tinggi', *Seminar Nasional Sistem & Teknologi Informasi (SNASTI) 2012*, pp. 69–76.

