

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanto, & Nurasih. (2021). Customer Relationship Management (CRM) Based On Web To Improve The Performance Of The Company. *IAIC Transactions on Sustainable Digital Innovation (ITSDI)*, 1(1), 32–41. <https://doi.org/10.34306/itsdi.v1i1.7>
- Ahmadi, A. (2020). Meningkatkan Loyalitas Nasabah Melalui Customer Relationship Management Dan Kepercayaan (Survey Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sarolangun). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(1), 47–60. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i1.413>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Anggraeni, M., Ameliana, K., Azizah, N., & Yusuf, A. (2022). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Gopay. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(15), 360–372.
- Anwar, R. S., Ikhwan, S., & Khojin, N. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei). *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 88–95. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.34>
- Aprilianti, A., & Hidayat, Y. R. (2019). Pengaruh Just In Time Terhadap Efisiensi Biaya Produksi Pada PT. Toyota Boshoku Indonesia. *Jurnal Logistik Indonesia*, 3(2), 125–133. <https://doi.org/10.31334/logistik.v3i2.619>
- Aprilianto, B., Welsa, H., & Udayana, I. B. N. (2022). Pengaruh Commitment, Trust terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty (Studi Kasus Pada Bento Kopi Yogyakarta) Henny Welsa (2) Ida Bagus Nyoman Udayana (3) (1)(2)(3). *Widya Manajemen*, 4(1), 1–11. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v4i1>
- Aslam, F., Aimin, W., Li, M., & Rehman, K. U. (2020). Innovation in the era of IoT and industry 5.0: Absolute innovation management (AIM) framework.

- Information (Switzerland)*, 11(2). <https://doi.org/10.3390/info11020124>
- Bachtiar, Y. S., Harisuseno, D., & Fidari, J. S. (2022). Prediksi Laju Infiltrasi Berdasarkan Sifat Porositas Tanah, Distribusi Butiran Pasir, dan Lanau. *Jurnal Teknologi Dan Rekayasa Sumber Daya Air*, 2(1), 1–168. <https://doi.org/10.21776/ub.jtresda.2022.002.01.12>
- Butarbutar, M., Efendi, Simatupang, S., Butarbutar, N., & Sinurat, D. N. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pininta Coffee Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 7(2), 200–207. <https://doi.org/10.37403/mjm.v7i2.395>
- Cavaliere, L. P. L., Khan, R., Jainani, K., Sundram, S., Bagale, G., Chakravarthi, K. M., Regin, R., & Rajest, S. S. (2021). The Impact of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction and Retention: The Mediation of Service Quality. *Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*, 32(3), 22107–22121. [www.turkjphysiotherrehabil.org](http://www.turkjphysiotherrehabil.org)22107
- Dewi, N. K., Ariffien, A., & Sparingga, E. D. (2023). Model Logistic Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Stuctural Equation Modelling Pada Kantor POS Kotabumi. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 5(4), 204–209. <https://doi.org/10.60083/jidt.v5i4.440>
- Doorn, J. van, Mende, M., Noble, S. M., Hulland, J., Ostrom, A. L., Grewal, D., & Petersen, J. A. (2017). Domo Arigato Mr. Roboto: Emergence of Automated Social Presence in Organizational Frontlines and Customers' Service Experiences. *Journal of Service Research*, 20(1), 43–58. <https://doi.org/10.1177/1094670516679272>
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.235>
- Harisi, M. R., & Hiwono, E. M. (2024). Pengaruh Chatbot Usage terhadap Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(Februari), 66–73. <https://doi.org/XX..XXXXX/Jimea>
- Hati, S. W., & Juliati, A. (2019). Analisis Pengaruh Logistics Service Quality

- Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (JNE). *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 7(2), 240–249. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i2.1592>
- Heryana, A. (2020). Hipotesis dalam Penelitian Kuantitatif. *Universitas Esa Unggul*, 1–16.
- Husain, M. A., Widada, D., & Pawitra, T. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Logistic Service Quality (Studi Kasus: CV. Kurir Kuriran Samarinda). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 379. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i2.22171>
- Indah Yani, M., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443–472. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.285>
- Islamiyah, A. N., Bisma, M. A., & S, D. L. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Logistik Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi di PT. Trans Nusantara Logistik). *Ournal Of Social Science Research*, 3(4), 5409–5419.
- Ismunandar. (2021). Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Illo Cake Pattiserie & Bistro Di Kota Bima. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 92–98. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.7>
- Japariato, E. (2018). Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 25–32. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.12.1.25>
- Johnson Kennedy, P. S. (2019). Journal of System Engineering and Management. *Jurnal Economic Resource*, 1(2), 136–145.
- Kanwal, R., & Yousaf, S. (2019). Impact of Service Innovation on Customer Satisfaction: An Evidence from Pakistani Banking Industry. *Emerging*

- Economy Studies*, 5(2), 125–140. <https://doi.org/10.1177/0976747919870876>
- Kuswandarini, K. I., & Annisa, A. A. (2021). Analisis pengaruh kualitas layanan, corporate image, dan customer relationship management terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *Journal of Management and Digital Business*, 1(1), 37–51. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v1i1.46>
- Lee, S., Oh, H. Y., & Choi, J. (2021). Service design management and organizational innovation performance. *Sustainability (Switzerland)*, 13(1), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su13010004>
- Lillah, Z. M. (2018). *Pengukuran dan Analisis Kualitas Pelayanan Logistik Pada PT Terminal Petikemas Surabaya*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember:Surabaya.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 17(1), 25. <https://doi.org/10.24014/sitekin.v16i2.9366>
- Mailiana, & Hayati, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Mitra Andalan Logistik Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 425–440.
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. V. . (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding*, 3(4), 10–17. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>
- Ngelyaratan, D., & Soediantono, D. (2022). Customer Relationship Management (CRM) and Recommendation for Implementation in the Defense Industry: A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(3), 2722–8878. <http://www.jiemar.org>
- Nugraha, Y., Masnita, Y., & Kurniawati, K. (2022). Peran Responsiveness Chatbot Artificial Intelligence Dalam Membentuk Customer Satisfaction. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 20(3), 143–158.

<https://doi.org/10.29259/jmbs.v20i3.18528>

- Nugroho, S., Kempa, S., & Wiliater Soaloon Panjaitan, T. (2020). Logistic Service Quality and Customer Satisfaction to Customer Retention on Rice Producer Industry. *SHS Web of Conferences*, 76, 01048. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20207601048>
- Oktophilus, M. (2022). Customer Relationship Management, Sebuah Bentuk Komunikasi Perusahaan Untuk Menjaga Kelestarian Pelanggan. *Applied Business and Administration Journal*, 1, 45–55.
- Prambudi, J., & Imantoro, J. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Ukm Maleo Lampung Timur* *Joko*. 1(3), 6.
- Quintania, M., & Sasmitha, S. (2020). Pengaruh Desain dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya pada Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Lipstik Wardah Kosmetik Jabodetabek). *Media Ekonomi*, 20(1), 26. <https://doi.org/10.30595/medek.v20i1.9491>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kebijakan*. Bandung: Alfabeta.
- Subagyo, Agus. (2022). *Aplikasi Metode Riset: Praktik Penelitian Kualitatif*.
- Sudarminto, Puguh. (2019). *Desain Inovasi 4.0*. <https://medium.com/idea-room/desain-inovasi-4-0-eacf515340b3>, diakses pada tanggal 10 Februari 2024.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sidik, R. (2017). Analisis Kualitas dan Desain Produk terhadap Kepuasan Konsumen Meubel Sofa di Gresik. *Manajemen Bisnis-MEBIS*, 19–28.
- Sopi, S., & Nafiah, Z. (2023). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang*. 15(2), 207–218.
- Uvet, H. (2020). Importance of logistics service quality in customer satisfaction:

An empirical study. *Operations and Supply Chain Management*, 13(1), 1–10.  
<https://doi.org/10.31387/OSCM0400248>

Vergaray Alfredo, D., Robles, W. F. P., & Jiménez, J. A. S. (2023). The Impact of Chatbots on Customer Satisfaction: A Systematic Literature Review. *TEM Journal*, 12(3), 1407–1417. <https://doi.org/10.18421/TEM123-21>

Wahyudi, S., Prasetyo, I., & Chamariyah. (2020). Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 3(2), 262–275. <https://doi.org/10.37504/map.v3i2.252>

Wasista, I. P. U. (2020). Strategi Inovasi Dalam Desain. *Jurnal Ilmiah Institut Seni Indonesia Denpasar*. <https://download.isi-dps.ac.id/index.php/category/14-artikel-2?download=3414:1-strategi-inovasi-dalam-desain>

Widyana, S. F., & Firmansyah, H. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 11(1), 11.

Wulanda, N. (2022). Pengaruh Logistic Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Kurir di Kantor POS Palembang. *Jurnal Manajemen Bisnis Unbara*, 3(1), 78–115.  
<https://unbara.ac.id/journal/index.php/JMBU/article/view/1395>