

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Akmal, Rizaldy. (2018) *Strategi Customer Relations Rockace Indonesia Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Rockace Indonesia)*.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Agus Prabawa (2011), *Customer Relationship Manajemen Sebagai Strategi Membangun Loyalitas*.
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Daefid, (2017), *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen dan Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Pada JOS Cafe Jombang*.
- Graha, I. M. S., dan Wardana, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hardy's Negara*.
- Hamidah, Ovi et al. (2021) *Manajemen Bisnis Pemasaran*, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Helaludin dan Hengki Wijaya. (2019). *Analisis Data Kualitatif : Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Hendrayady, Agus et al, (2021). *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Surabaya: CV Jakad Publihing.
- Huberman, M., & Miles, M. B. (2018). *Analisis data kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo. Press.
- Iskandar, D. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF: Petunjuk Praktis Untuk Penelitian Lapangan, Analisis Teks Media, Dan Kajian*

Budaya. Maghza Pustaka.

Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata.*

Katz dan Robert Kahn (dalam Rohim, 2016:124) “komunikasi organisasi merupakan arus pertukaran informasi dan simbol/makna dari individu ke individu lain ataupun individu ke kelompok dalam suatu organisasi.”

Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective.* London: Pearson.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Leila Agha Kasiria, Kenny Teoh Guan Chengb, Murali Sambasivanc, Samsinar Md. Sidind. (2017), *Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty.*

Mamahit, A. Y. (2019). *Metodologi Penelitian.* Yayasan Bina Lentera Insan.

Sugiyono, (2020). *Analisis data kualitatif teori konsep dalam penelitian pendidikan.* Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Malik, A. (2020). *Optimalisasi Fungsi Customer Relations Pt Surya Cemerlang Logistik Dalam Membina Hubungan Dengan Client.* Undergraduated Thesis. Universitas Mercu Buana. Jakarta.

Mike Fadila (2016), jurusan Universitas Riau, *Public Relations Of Managame nt metode deskriptif kualitatif Pelaksanaan program dijalankan oleh kehumasan Perusahaan.*

Purwanto, A. (2022). *Konsep Dasar Penelitian Kualitatif: Teori Dan Contoh Praktis.* Penerbit P4I.

Rivaldi, E. (2021). *Aktivitas Corporate Social Responsibility PT Masuba Citra Mandiri Dalam Mempertahankan Hubungan Dengan Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Desa Pendalian IV Koto Kabupaten Rokan Hulu)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Rukin, S. P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif.* Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Thayer (2016:124), “komunikasi organisasi merupakan arus data yang akan melayani

komunikasi organisasi dan proses interkomunikasi dalam beberapa cara”.

Referensi Jurnal dan Skripsi

- Ade Syarif Maulana. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Jurnal Ekonomi. Vol. 7 : (2).
- Abdullah, S. N. A. (2019). Interaksionisme Simbolik Perempuan Muslim dalam ‘Aksi Gejayan Memanggil’. Jurnal Ilmiah Syiar. Vol 19 No. 2: 151-167.
- Abdullah, S. N. A. (2019). Interaksionisme Simbolik Perempuan Muslim dalam ‘Aksi Gejayan Memanggil’. Jurnal Ilmiah Syiar. Vol 19 No. 2: 151-167.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa: Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Scopindo Media Pustaka.
- Dewi, A. A. C., dan Samuel, H. (2015). *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol. 3 No. 1.
- Edi Sudrajat (2013), Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang Banten. *Kegiatan Customer Relations Perum Pegadaian (Studi kasus Deskriptif kualitatif pada Kantor Perum Pegadaian Cabang Cipocok Jaya Serang)*.
- Fairus, M. A. (2019). *Mati Sebelum Mati: Perspektif Komunikasi dalam Kehidupan Manusia*. Jurnal Al-Bayan. Vol 25 No. 1: 116-161.
- Ho, P. K., dan Sugiharto, S. (2018). *Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Celebrity Fitness Center Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Universitas Kristen Petra.
- Handoko, S., & Winardi, B. (2017). OPTIMISASI PENEMPATAN RECLOSER PADA SISTEM DISTRIBUSI JARINGAN RADIAL PENYULANG PDP-03 MENGGUNAKAN ANT COLONY OPTIMIZATION (ACO). Transient: Jurnal Ilmiah Teknik Elektro, 6(2), 223-227.
- Huda, M. N. (2018). Optimalisasi sarana dan prasarana dalam meningkatkan prestasi belajar siswa. Ta'dibi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 6(2), 51-69.

- Indraswari, C., Prasasti, I., Wardhani, H. K., & Warrowa, V. (2021). Psikoedukasi Customer Relationship sebagai Optimalisasi Strategi Pemasaran di Warung X. *ANFUSINA: Journal of Psychology*, 4(1), 69-80.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. "Marketing Management". New Jersey: Pearson Prectice Hall
- Maulida, R. F., & Sari, N. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Good Corporate Governance Dan Strategi Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 3(1), 29-42.
- Mashuri. (2020). *Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita. Vol. 9 No. 1
- Morgan, R. L., Whaley, P., Thayer, K. A., & Schünemann, H. J. (2018). Identifying the PECO: a framework for formulating good questions to explore the association of environmental and other exposures with health outcomes. *Environment international*, 121(Pt 1), 1027.
- Maslakhah, S. (2020). Penerapan Metode Learning By Doing Sebagai Implementasi Filsafat Pragmatisme Dalam Mata Kuliah Linguistik Historis Komparatif. *Jurnal Diksi*. Vol. 27 No. 2.
- Nasution, I. A. (2019). Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Hotel Garuda Plaza. *Warta Dharmawangsa*, 13(3).
- Rohmatin, A. L. (2021). *Pengaruh Customer Experience, Customer Satisfaction, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Shopee Indonesia Di Kabupaten Madiun* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Ruslim, T. S., dan Rahardjo, M. (2016). *Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis. Vol. 2 No. 1.
- Siregar, D. N. P., Cahyani, W., dan Chaniago, A. U. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card (I-Card) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelan*. Jurnal Sains Manajemen Informatika dan Komputer. Vol. 19 No. 1.
- Siddiq, H. M. (2017). *Strategi Customer Relations Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Di*

Rama Biliar Yogyakarta. Jurnal Ilmu Komunikasi.

Taty, S., & Basir, M. (2016), The effect of leadership style, work environment and organization culture on employee performance: A case study at Kawasan Industri Makassar (Kima), Indonesia. *Journal of Business and Management*, 18(10), 49-55.

Wulandani, S. A., Amallia, T., dan Yusra, N. S. (2022). Optimalisasi Target dan Realisasi Pajak Pada E-Filling di Kota Bandung. *Jurnal Perpajakan dan Keuangan Publik*. Vol 1 No.1.

Zunaidi, A. (2020). Pengaruh Kualitas; Citra Merek dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Selok Jaya Pati (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).

Referensi Website

Catalogjulistira.com.com. 8 Juli 2021 “Pengertian Komunikasi”. Diakses pada 12 November 2022. Dari <https://catalogjulistira.blogspot.co.id/2012/01/pengertian-komunikasi-menurut-everett>

Diakses pada tanggal 1 Oktober 2021, pukul 15.10 WIB. <https://tirto.id/mengenal-teknik-pengumpulan-data-kualitatif-dan-kuantitatif->

Instagram Uangme. Diakses pada 2 Juni 2023. https://www.instagram.com/uangme_indonesia/

JawaPos.com. 12 Agustus 2021 “Hakikat dalam Komunikasi”. Diakses pada 7 Oktober 2022. Dari http://repository.unisba.ac.id/bitstream/handle/123456789/5296/06Bab2_Oktora_10080011407_skr_2015.pdf?sequence=6&isAllowed=y

¹“Strategi Komunikasi Sport Marketing” Blibli.Com Pada Liga Mahasiswa Indonesia. Diakses pada 12 November 2022. Dari <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4283>

Website Uangme. Diakses pada 2 Juni 2023. <https://www.uangme.id/>,

LAMPIRAN II
DOKUMENTASI

Wawancara dengan Informan I



Wawancara dengan Informan II



LAMPIRAN III

Surat Permohonan Penelitian Skripsi



Jl. Jenderal Sudirman No Kav 48A, Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12930

SURAT KETERANGAN

Dengan hormat,
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohammad Fauzi
Jabatan : Assistant Manager

Menerangkan bahwa,
Nama : Wanda Widya Ningrum
NPM : 193516416692
Porgdi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi (*Public Relations*)
Universitas : Universitas Nasional

Telah mengadakan penelitian dan pengambilan data PT.Uangme terkait dengan penelitian berjudul " Optimalisasi Customer Relations PT Uangme Indonesia Dalam Menumbuhkan Kemampuan dan Kepercayaan Customer".

Demikian surat ini kami sampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 7 Juli 2023



Mohammad Fauzi
Assistant Manager

LAMPIRAN IV

Surat Tugas



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febnas49@gmail.com

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 223/D/X/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Dr. Adi Prakosa, M.Si.**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Wanda Widya Ningrum
Nomor Pokok : 193516416692
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Selasa, 4 Maret 2023
Dekan,



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si
N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Data Pribadi

Nama : Wanda Widya Ningrum

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 30 Maret 2001

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. Kampus Dukuh, Kramatjati Jakarta Timur

Telp : 089695288300

Email : wandawn33@gmail.com

II. Riwayat Pendidikan Formal

SD Negeri Dukuh 07 Jakarta tahun 2007-2013

SMP Negeri 263 Jakarta tahun 2013-2016

SMK Mahadhika 3 Jakarta 2016-2019

Universitas Nasional (Ilmu Komunikasi) 2019-2023



DATA SKPI - UNIVERSITAS NASIONAL

mbah Data SKPI (tambah_skpi)

mor

Peserta Webinar dalam ikut kesertaan yang berjudul Pentingnya Perencanaan & Strategi Corporate C

Peserta Webinar dalam ikut kesertaan yang berjudul Fenomena Tiktok & Metaverse - Memahami Buc

Panitia Seminar oleh Ilmu Komunikasi Universitas Nasional bersama Mahasiswa BPM FIS Universita

Peserta Online Talkshow Ubah Insecure Menjadi Bersyukur, Pada 17 Oktober 2020 via Whatsapp grc

Seminar sharing session Kuliah dengan Biaya Sendiri? Siapa Takut?! pada 18 oktober via Whatsapp

Peserta dalam kegiatan kelas editing yang diselenggarakan oleh tim Belajar Editing dan tim Visual F

Jumlah Skor

KPP	: 0
KPL	: 1200
KPT	: 0
Skor yang Disetujui	: 1200

Design and constructed by BPSI © Universitas Nasional (<http://bpsi.unas.ac.id>) - 2023 All Right Reserved

UNIVERSITAS NASIONAL

tahap 2

ORIGINALITY REPORT

19% 18% 5% %
SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES



Rank	Source	Similarity Index
1	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	1%
2	repository.unas.ac.id Internet Source	1%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
4	repository.umy.ac.id Internet Source	1%
5	www.finplus.co.id Internet Source	1%
6	dspace.uui.ac.id Internet Source	1%
7	miajinasi.blogspot.com Internet Source	1%
8	www.akulakufinance.co.id Internet Source	1%
9	rechtenstudent.uinkhas.ac.id Internet Source	<1%