

DAFTAR PUSTAKA

- Aghababaeyan, Z., Abdellatif, M., Briand, L., S, R., & Bagherzadeh, M. (2021). *Black-Box Testing of Deep Neural Networks Through Test Case Diversity*. <https://doi.org/10.1109/TSE.2023.3243522>
- BP2M Politeknik Caltex Riau. (2024). *Buku Panduan Hibah Kompetisi Internal Penelitian*.
- Bulu, M. P., & Lede, P. A. R. L. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Mahasiswa Universitas Kristen Wira Wacana Sumba Berbasis Object Oriented Analysis and Design. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(2), 538–546. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i2.1262>
- Fahriza, R. A., Setiaji, P., & Muzid, S. (2025). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) untuk Manajemen Pemasangan dan Pembayaran Internet Citynet Pada Pt Daniswara Citra Informatika*. 12(1). <https://ejurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/9826>
- Fatima, S., Ghaleb, T. A., & Briand, L. (2021). *Flakify: A Black-Box, Language Model-based Predictor for Flaky Tests*. <https://doi.org/10.1109/TSE.2022.3201209>
- Ganesan, T. S. K. (2021). *How Can the IDIC Model Help You*. <https://www.linkedin.com/pulse/how-can-idic-model-help-you-tamil-selvi-k-ganesan>
- Gloriano, & Jaka, N. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa*.
- Hana, F. N., & Yuamita, F. (2024). Evaluasi Pelayanan Akademik pada Perguruan Tinggi Swasta Prodi Teknik Industri Menggunakan Metode IPA dan SERVQUAL. *JJurnal Manajemen dan Ekonomi*, 3(1), 205–217. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v3i1.2751>
- Imajiku. (2024). *Mengenal Komponen Utama CRM: Pondasi untuk Hubungan Pelanggan yang Sukses*. <http://imajiku.com/id/blog/detail/mengenal-komponen-utama-crm-pondasi-untuk-hubungan-pelanggan-yang-sukses>
- Khashab B, Gulliver, S. R., & Ayoubi, R. M. (2020). *A Framework for Customer*

Relationship Management Strategy Orientation Support in Higher Education Institutions.

- Latha, C., Mohanthy, D., & Ramakrishna, N. (2020). *Root Cause Analysis Of Faculty Dis-Engagement In Higher Education Sector Using Fish Bone Diagram*. www.ijstr.org
- Latifa, N. L. J., Lutfi, A., & Baijuri, A. (2024). Information System for Student Services and Complaints in the Faculty of Science and Technology, Ibrahimy University Based on the Website. *Seminastika*, 5(1), 114–119. <https://doi.org/10.47002/seminastika.v5i1.818>
- Lutvianingsih, U. (2025). Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Prodi Pendidikan Keagamaan Katolik (PKK) STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang Tahun Akademik 2023/2024. *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(1), 183–192. <https://doi.org/10.61132/maeswara.v3i1.1615>
- Matondang, M. I., Handoko, Y., Magister, P., & Informasi, S. (2020). *Analisa Dan Perancangan CRM Sebagai Strategi Peningkatan dan Memepertahankan Jumlah Mahasiswa Pada Stmik Dharma Negara*. <https://doi.org/https://doi.org/10.34010/jtk3ti.v6i2.5543>
- Politeknik Caltex Riau. (2026). *Organisasi dan Profil Pimpinan*. <https://pcr.ac.id/profil/organisasi>
- Rajesh, K., & Greeshma, N. (2021). Customer Satisfaction improvement using product reviews through Natural Language Processing and IDIC framework. *International Journal of Advances in Engineering and Management (IJAEM)*, 3, 1156. <https://doi.org/10.35629/5252-030311561160>
- Samosir, C. A. (2025). Strategi Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Retensi Pelanggan di Era Digital. *Repeater : Publikasi Teknik Informatika dan Jaringan*, 3(1), 160–173. <https://doi.org/10.62951/repeater.v3i1.369>
- Sembiring, M. T. (2022). *TALENTA Conference Series: Energy & Engineering Analisis Permasalahan Menggunakan Cause and Effect Diagram, Fault Tree Analysis dan Afinity Diagram Proses Produksi Stasiun Persiapan Tulangan pada PT. X*. <https://doi.org/10.32734/ee.v5i2.1561>

- Sikki, N., & Fadilah, N. N. (2023). *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Divisi Service Auto2000 Asia Afrika Bandung* (Vol. 3, Nomor 2).
- Syarif, M., Rahman, A., 18, S. N., Id, M. M. A., & Korespondensi, P. (2023). *Jurnal Restikom : Riset Teknik Informatika dan Komputer*. 5(2), 137–147.
<https://restikom.nusaputra.ac.id>
- Zulyanti, N. R., Rizal, M., & Irawan, N. (2023). Customer Relationship Management : Literature Review. In *International Journal of Science*.
<http://ijstm.inarah.co.id>