

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, D. Z. (2021). *METODE PENELITIAN KUALITATIF* (D. P. Rapanna (ed.); Cetakan I). Syakir Media Press.
- Amalia, W. E., Zurani, I., Riau, U., & Management, C. R. (2021). *Strategi Customer Relationship Management (Crm) Pt. Telkom Wilayah Telekomunikasi Riau Daratan Dalam*. 9(2), 306–320.
- AMANDA, R. K., Kania, R., & Witantra, A. P. (2018). *Customer Relationship Management (Crm) Next Digital Indonesia*. <http://eprints.untirta.ac.id/1087/>
- Ayu, D. (2013). *PRAKTEK CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN DI RESTO NOODLE Inc MALANG*. 1(2). <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/573>
- Batubara, J. (2017). Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 3(2), 95. <https://doi.org/10.26638/jfk.387.2099>
- Bergset, L., & Fichter, K. (2015). Green start-ups – A new typology for sustainable entrepreneurship and innovation research. *Journal of Innovation Management*, 3(3), 118–144. https://doi.org/10.24840/2183-0606_003.003_0009
- Butsi, F. I. (2019). MEMAHAMI PENDEKATAN POSITIVIS, KONSTRUKTIVIS DAN KRITIS DALAM METODE PENELITIAN KOMUNIKASI. *Lexikon Der Geisteswissenschaften*, 2(1), 48–55. <https://doi.org/10.7767/boehlau.9783205790099.421>
- Buttle, F. (2019). *Customer Relationship Management Concept and tools by Francis Buttle* (I. Wahyudi, setiyono, Setyorini, yuyut dan basuki (ed.); Pertama). Bayumedia Publishing.
- Carissa, A. O. (2013). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. UNIVERSITAS BRAWIJAYA.
- Cendana, M. P., Syafwan, H., Studi, P., & Informasi, S. (2022). *APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TO PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN*. 3(3), 543–552. <https://doi.org/10.20884/1.jutif.2022.3.3.238>
- Chaniago, S. A. (2017). Perumusan Manajemen Strategi Pemberdayaan Zakat. *Jurnal Manajemen Strategi*, 12(1), 87–101.
- Fadly, M., & Wantoro, A. (2020). Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) dengan Kombinasi Media Sosial untuk Meningkatkan Penjualan. *Ekonomi Bisnis*, 25(2),

- 149–158. <https://doi.org/10.33592/jeb.v25i2.434>
- Gobiz. (2019). *Kenali 4 perilaku konsumen di era digital*.
- Hamidi, I. (2016). *Perusahaan Teguh Mahakarya Yogyakarta*. 15(2), 1–23.
- Hardiansyah, R., & Tricahyono, D. (2019). Identifikasi Faktor-Faktor Kesuksesan Start Up Digital di Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi*, 27(2), 134–145.
<https://je.ejournal.unri.ac.id/index.php/JE/article/view/7900>
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*.
- Juliansyah, E. (2017). Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja PDAM Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, 3(2), 19–37.
- Jurnal.id. (2020). *4 Perubahan Perilaku Konsumen Saat Pandemi Corona*.
- Kalakota, D. R., & Robinson, M. (2001). *E- Business 2.0 Roadmap for Success* (M. O'Brien (ed.); Second). Pearson Education Corporate.
- Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). *Table of Contents Chapter 6. Integrating Processes to Build Relationships : Customer Relationship Management*.
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (2005). Principles of Marketing. In *The Economic Journal* (Fourth Eur). Pearson Education.
<https://doi.org/10.2307/2224326>
- Maissy P.Babar, & Mardhalia Saitakela. (2019). *Jurnal Crm. Journal Informatic Technology and Communication*, 3(1), 58–63.
- Muslim, M. (2015). Varian-Varian Paradigma, Pendekatan, Metode, Dan Jenis Penelitian Dalam Ilmu Komunikasi. *Media Bahasa, Sastra, Dan Budaya Wahana*, 1(10), 77–85. <https://doi.org/10.33751/wahana.v1i10.654>
- Nourlette, R. R., & Hati, S. W. (2017). Determination of Strategy with Analysis Approach in Business Competition. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 5(1), 82.
- Pratiwi, nuning. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1, 213–214.
- Rogers, D. P. M. (2011). *Managing Customer Relationships* (Second Edi). John Wiley & Sons, Inc.
- Sadma, O. (2021). Role of Environmental-Based “Green Startup” in Reducing Waste Problem and its Implication to Environmental Resilience. *Research Horizon*, 1(3), 106–114. <https://doi.org/10.54518/rh.1.3.2021.106-114>
- Sugiyono, P. D., & Lestari M.Si, D. P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi* (M. S. Sunarto, Prof.Dr.Sunarto (ed.); Cetakan ke). Alfabeta.

Suryanita, Z. Z. (2015). *Strategi Komunikasi Customer Relationship Management Pt . Media Fajar Koran Dalam Membangun Relasi Dengan*. UIN Alauddin Makasar.

Wildyaksanjanjani, J. P., & Sugiana, D. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 10. <https://doi.org/10.24198/jkk.v6i1.8754>

