

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurohim, A., Koni, A., Munawir, M., Hidayatullah, H., Wijayanto, G., Listiyana, L., Aziz, A. A., Widiniarsih, D. M., Lasminingrat, A., & Nurhidayah, S. A. (2022). *Customer Relationship Management Strategi Pengembangan Pelanggan*.
- Abidin, Y. Z. (2015). *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. CV Pustaka Setia.
- Alfian, E. R., Suardika, I. B., & Septiari, R. (2021). Strategi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Segmenting Untuk Meningkatkan Daya Saing Pada Hotel Gemilang Muara Bulian. *Jurnal Valtech*, 4(2), 149–156.
- Amatullah, S., Delima, R., Syafitri, H., & Ibrahim, A. (2018). Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Studi Kasus: Rumah Kreatif Ogan Ilir Indralaya. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 225–230.
- Amin, W. T. (2008). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Konsep & Kasus*. Harvarindo.
- Andaryani, C. V., & Alifahmi, H. (2023). Penerapan Customer Relationship Management Dalam Sosial Media Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 6(2), 404–417.
- Arifahani, D. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *J. Ekobis Dewantara Vol*, 1(3), 42–47.
- Arifin, A. (1984). *Strategi Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Penerbit Armico.
- Arslan, I. K. (2020). The importance of creating customer loyalty in achieving sustainable competitive advantage. *Eurasian Journal of Business and Management*, 8(1), 11–20.
- Awaliah, D., Rahman, A., & Kuswana, D. (2020). Manajemen Strategik Customer Relationship Management (CRM) dalam Menjaga Loyalitas Donatur. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*, 5(4), 337–356.
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. Routledge.
- Cangara, H. (2013). Perencanaan dan Strategi Komunikasi. *Jakarta: Raja Grafindo Persada*, 33.
- Cuong, D. T., & Khoi, B. H. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan. *Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Studi Convenience Store Di Vietnam*, 11, 327–333.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Febrianti, T. N., & Supriyoso, P. (2024). Strategi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Customer Retention Pada PD. Putra I'S. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 1(7), 804–814.
- Freakley, P. K. (1985). Company Philosophy, Organization, and Strategy. In *Rubber Processing and Production Organization* (pp. 315–352). Springer.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: How to Earn it, How to Keep it*. Penerbit Erlangga.

- Gunarsa, S. D. (1991). *Psikologi Praktis: Anak, Remaja dan Keluarga*. BPK Gunung Mulia.
- Haykal, A. P., Febrilia, I., & Monoarfa, T. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1), 17–35.
- Hidayati, A. M., Sifatu, W. O., Maddinsyah, A., Sunarsi, D., MM, Ch., & Jasmani, S. E. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Cipta Media Nusantara (CMN).
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (1997). *Manajemen Strategis: Menyongsong Era Persaingan dan Globalisasi*. Erlangga.
- Indonesia, K. B. B. (2011). Jakarta. *Republik Indonesia*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Erlangga.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, and Tools*. Springer Berlin Heidelberg.
- Lepojevic, V., & Dukic, S. (2018). Factors affecting customer loyalty in the business market-an empirical study in the Republic of Serbia. *Facta Universitatis, Series: Economics and Organization*, 245–256.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, (Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohindi Rohidi)*. Depok: UI Press.
- Mulyana, D. (2007). *Ilmu komunikasi: Suatu Pengantar (Edisi Revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Pearce, J. A., & Robinson Jr, R. B. (2008). *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian* (Y. Bachtar & Christine, Trans.; 10th ed.). Penerbit Salemba Empat.
- Purwanto, D. (2019). *Komunikasi Bisnis Edisi Kelima*.
- Rahayu, S., & Harsono, M. (2023). Loyalitas Konsumen: Konseptualisasi, Antecedent dan Konsekuensi. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 6(2), 1581–1594.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2009). *Management*. Pearson Education India.
- Rorong, A. J. (2012). *HUBUNGAN ANTARA MANAJEMEN DENGAN ORGANISASI*.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Salsabila, N. P., Ramadhan, N. J. H., Gaffar, A., & Nur, M. A. (2025). PUBLIC RELATIONS STRATEGY IN REALISING VISION, MISSION AND SCHOOL IMAGE. *Esteem Journal of English Education Study Programme*, 8(1), 10–18.
- Siagian, S. P. (2007). *Manajemen Strategi*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Siswati, E., Iradawati, S. N., & Imamah, N. (2024). *Customer Relationship Management dan Implementasinya pada Perusahaan Kecil*. Eureka Media Aksara.
- Suhartini, N., & Atiah, I. N. (2022). Hajj Finance Management in Theory H in Indonesia. *Management Science Research Journal*, 1(2), 96–108.

- Suryanita, Z. Z. (2015). Strategi Komunikasi Costumer Relationship Management PT. Media Fajar Koran dalam Membangun Relasi dengan Publik. *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, 1–87.
- Tasnim, Sudarso, A., Anggusti, M., Munthe, R. N., Tanjung, R., Mistriani, N., Setiawan, Y. B., Simatupang, S., Sari, O. H., & Saragih, L. (2021). *Komunikasi Pemasaran*. Yayasan Kita Menulis.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. *Penerapan, Dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta*.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran Edisi 4. In *Yogyakarta: Andi Offset* (Vol. 4). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran Esensi & Aplikasi*.
- Triyono, A. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Bintang Pustaka Madani.
- Wildyaksaniani, J. P., & Sugiana, D. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Kajian Komunikasi*, 6(1), 10–23.
- Yuliansya, T. D., & Arviani, H. (2023). Strategi Komunikasi Customer Relationship Management Warkop Cak Ri Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *PROMEDIA (PUBLIC RELATION DAN MEDIA KOMUNIKASI)*, 9(1).
- Zahra, F., Sukoco, I., Auliana, L., & Barkah, C. (2022). Komunikasi Efektif Dalam Membangun Strategi Customer Relationship Management. *GANDIWA Jurnal Komunikasi*, 2(1), 41–49.