

DAFTAR PUSTAKA

- 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*.
- Andreani, F., Chandra, F., & Wibisono, B. (2017). Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks di Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Surabaya
- Cangara, Hafield. (2017). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Dewa, R. P. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran Pit - Stop KIG Gresik Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. UPN Veteran Jawa Timur.
- Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. (2023). Menerapkan Customer Relationship Marketing (CRM) Agar UMKM Tetap Eksis. [Kemenkeu.go.id. https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-lampungbengkulu/baca-artikel/16479/MENERAPKAN-CUSTOMER-RELATIONSHIP-MARKETING-CRM-AGAR-UMKM-TETAP-EKSIS.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-lampungbengkulu/baca-artikel/16479/MENERAPKAN-CUSTOMER-RELATIONSHIP-MARKETING-CRM-AGAR-UMKM-TETAP-EKSIS.html)
- Endang Siswati, M.M., DBA, ddk (2024). *Customer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil*, Purbalingga: Penerbit Cv.Eureka Media Aksara.
- Ika, A. (2022, January 28). *Konsumen: Pengertian, Prinsip Ekonomi, Hak dan Kewajibannya*. KOMPAS.com; Kompas.com. <https://money.kompas.com/read/2022/01/28/070000726/konsumen--pengertian-prinsip-ekonomi-hak-dan-kewajibannya#:~:text=JAKARTA%2C%20KOMPAS.com%20%E2%80%93%20Dalam%20dunia%20usaha%2C%20peranan%20konsumen>
- Ira, L. (2023, October 5). Mengenal Rokok Elektrik dan Bahayanya untuk Kesehatan. Tempo. <https://gaya.tempo.co/read/1780139/mengenal-rokok-elektrik-dan-bahayanya-untuk-kesehatan>.

- K.Yin, R. (2020). *Studi Kasus Desain & Metode* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kincaid, Judith W. (2018). *Customer Relationship Management: Getting It Right*. Komputindo. Jakarta.
- Kriyantono, R. (2021). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif Disertai Contoh Praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2020. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Pawito. (2008) *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Cet.2; Yogyakarta: Lkis Pelangi Aksara
- Ramayanda, D., & Parlindungan, F. (2023). *Strategi Komunikasi PT Telekomunikasi Aceh Barat Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan Mengenai Gangguan Internet*.
- Sandra, B. (2023). *Strategi Komunikasi Customer Relationship Management Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan Produk Indihome Di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Bandar Lampung*.
- Sugiyono. (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta,
- Tempo.co. (2020, May 20). *Masa Depan Industri Vape di Indonesia*. Tempo. <https://nasional.tempo.co/read/1344405/masa-depan-industri-vape-di-indonesia>.
- Thendywinaryo, C., Sidik, A., & Goenawan, F. (2020). *Analisis Strategi Customer Relationship Management Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*

Umkm Retail Non- Makanan Di Indonesia Timur, *Jurnal E-Komunikasi*
(Studi Kasus Pada *New Em Collection*).

Tike, Arifuddin. (2009) *Dasar-Dasar komunikasi: Suatu Study dan Aplikasi*. Cet, I;
Yogyakarta: Kota Kembang Yogyakarta.

Tunggal, Amin Widjaja. (2008). *Dasar-Dasar Costumer Relationship Management*.
Jakarta: Harvindo.

Yahya, Yohanes. (2018). Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)*
dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Komputer*. Vol. 1
No. 2

A.Andhita Sari, “Strategi Komunikasi Customer Relations Management dalam
Meningkatkan kepuasan tamu hotel”, [http:// 99200209200908101\(1\).html](http://99200209200908101(1).html).
di akses pada tanggal (28/Maret/2024)

Jaya, I. K.; Simanullang, H. G.; Gea, A. “Aplikasi E-Ulos Dengan Konsep
Customer Relationship Management Untuk Membangun Loyalitas
Pelanggan”. (Jurnal ilmu Kominikasi, 2020)

M. Fikri Atmadji “Strategi Customer Relationship Management Pada Perusahaan
Asuransi Sequislife Cabang Kertajaya Surabaya”, [http://Artikel Jurnal –M.
Fikri Atmadji 070810158 \(BC\) \(1\) di akses pada tanggal \(28/Maret/2024\)](http://Artikel Jurnal –M. Fikri Atmadji 070810158 (BC) (1) di akses pada tanggal (28/Maret/2024)

Marlin Syam, Manajer Promosi, Wawancara, Fajar Graha pena di akses pada
tanggal (28/Maret/2024)