

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, T., & Sari, E. P. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Perceived Value, Dan Perceived Switching Cost Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Telkomsel, Tbk Cabang Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 237-244.
- Hardiana, Y. S., & Pramono, T. D. (2022). PENERAPAN CRM UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN. *Applied Business and Administration Journal*, 1(2).
- Hariyadi, C., Wiyono, L. C., & Saputra, G. B. (2023). Strategi Implementasi Relationship Marketing Melalui Customer Relationship Management. *Journal of Business Management*, 1(1), 8-13.
- Irmawati, I., & Rahardjo, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Witel Magelang. *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, 1(1), 71-79.
- Lubis, M. H. P., Syafwan, H., & Putri, P. (2023). Implementasi E-CRM dalam Mempertahankan Pelanggan Pada Toko Key Distro Kisaran. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara (JIMNU)*, 1(2), 51-57.
- Marifah, W. N., Rufiana, I. S., & Wahyudi, W. (2020). Analisis kemampuan representasi visual siswa pada materi pengolahan data ditinjau dari gaya belajar vak. *J-PiMat: Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 175-186.
- Oktophilus, M. (2022). CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, SEBUAH BENTUK KOMUNIKASI PERUSAHAAN UNTUK MENJAGAKELESTARIAN PELANGGAN. *Applied Business and Administration Journal*, 1(2).
- Rahman, A. A., Supaidi, A., Aslamiah, I., & Ibrahim, A. (2018). Implementasi *Customer Relationship Management* (Crm) Pelayanan Pelanggan (*Corporate*) Divisi Bges Pada Pt Telkom Witel Sumsel. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 9(1), 72-78.

- Sitanggang, J. M. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia Regional I Sumatera Witel Medan. SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi, 4(1), 67-72.
- Wijaya, H. D. (2024). Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kinerja Perusahaan. EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 3(3), 1279-1289.
- Wiyono, A., & Wijaya, A. F. (2020). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Semarang Menggunakan Ward And Peppard. Jurnal Bina Komputer, 2(1), 23-32.