

## DAFTAR PUSTAKA

- Alif, Dio Utama. (2023). Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada GraPARI Telkomsel Padang. Diploma thesis, Universitas Andalas.
- Darmawan, A., Yulianti, F., & Noor, S. (2023). Kualitas Layanan CRM Digital dan Tradisional Telkomsel: Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 17(1), 23-42.
- Kartajaya, H. (2022). Marketing 5.0: Teknologi untuk Kemanusiaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nurdianti, A. (2022). *Community-Based Customer Support Models. Journal of Digital Communities*, 8(2), 134-151.
- Putra, A. D., Hermawan, A., & Suharyono, D. (2023). Implementasi Strategi Omnichannel dalam Customer Relationship Management: Studi pada Telkomsel Indonesia. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*, 11(2), 176-192.
- Putra, A. J., & Rahmi, S. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan CRM Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel di Kota Padang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(1), 45-61.
- Rusyani, E. (2022). Advanced Customer Segmentation Strategy in Telecommunication Industry. *International Journal of Business and Economics*, 14(2), 167-184.

Savitri, A. N., Widodo, T., & Prabowo, F. S. (2022). Analisis Implementasi Digital *Customer Relationship Management* Pada Aplikasi MyTelkomsel. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 157-171.

Tjiptono, F. (2022). Digital CRM Excellence: Studi Implementasi di Industri Telekomunikasi Indonesia. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 21(2), 178-195.

Wijaya, S., & Sutanto, E. M. (2023). Efektivitas Program Loyalitas Telkomsel POIN dalam Kerangka *Customer Relationship Management*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 18(1), 45-62.

