

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Firmanyah, M. A. (2020). *Komunikasi Pemasaran*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.

Haque-Fawzi, M. G., Iskandar, A. S., Erlangga, H., Nurjana, & Sunarsi, D. (2022). *Strategi Pemasaran (Konsep, Teori, dan Implementasi)*. Banten: Pascal Books.

Kriyantono, R. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Musi, S. (2022). *Penulisan Kreatif Public relations*. Yogyakarta: Nas Media Pustaka.

Musi, S., Zuldhiyailhaq, Asifah, A. N., Purnama, E., Hendro, A., Muin, F., . . . Dinar, D. (2022). *Penulisan Kreatif Public relations*. Makasar: Penerbit Nas Media Pustaka.

Rakhmawati, Y. (2019). *Komunikasi Antarpribadi: Konsep Dan Kajian Empiris*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara (PMN).

Rosanti, Y., Irawan, & Putra, M. D. (2020). Tantangan dan Strategi Customer Relationship Marketing dengan Prinsip Cleanliness, Health, and Safety (CHS) dalam Upaya Pemulihan Ekonomi di Kawasan Wisata Samosir. *Prosiding Konferensi Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi (KNEMA)*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Soetjipto, N. (2014). *Relationship Marketing dan Customer Retention Sebagai Jalan Keberhasilan*. Yogyakarta: K-Media.

Soetjipto, N. (2014). *Relationship Marketing dan Customer Retention Sebagai Jalan Keberhasilan*. Yogyakarta: Penerbit K-Media.

Sudarso, A., Purba, B., Ardiana, D. P., Manullang, S. O., Karim, A., Purba, P. B., . . . Siagian, V. (2020). *Konsep E-Bisnis*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Utomo, W. (2023). *Pengantar E-Business: Manajemen, Strategis, Studi Kasus*. Jakarta: Omera Pustaka.

Jurnal

Adani, J. R., & Nirawati, L. (2025). Penerapan Integrated Marketing Communication PT. Telkom Indonesia Regional III dalam Meningkatkan Daya Saing dan Loyalitas Pelanggan. *urnal Bisnis, Ekonomi Syariah, dan Pajak (JBEP)*, 40-47.

Alberico, R., & A, C. J. (2023). *Relationship Marketing and Customer Retention-A Systematic Literature Review*. *Sciendo*.

Annisafitri, S., & Haqqu, R. (2025). Perancangan Prrogram "Kepoinbrandyuk" Sebagai Database Marketing di PT Surya Citra Media Tbk. *Jurnal Network Media*.

Kurniawan, M. A. (2024). Strategi Pemasaran yang Mendukung Segmentasi B2B di Konsultan Komunikasi Visual "Maxymum ID". *Universitas Slamet Riyadi*.

Lukman, & Ririn. (2024). Strategi *Relationship Marketing* dalam Membangun Loyalitas Pelanggan Pada PT Pantero Selaras Agung Jakarta. *Jurnal Public relations-JPR*, 38-43.

Malhotra, N. K. (2021). *Customer Relationship Marketing: Theoretical And Managerial Perspectives*. *World Scientific*.

Martin, M. I. (2024). Literatur Review: Strategi *Relationship Marketing* dalam Meningkatkan Kinerja Manajemen Pemasaran. *Jurnal Sosial Sains*.

Permadi, D., & Indrajit, R. E. (2021). Perancangan Enterprise Architecture pada Perusahaan Operator Kereta Api Menggunakan Metode Togaf ADM. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 89-98.

Ryo, A., & Sinduwiatmo, K. (2024). Pakar Strategi Komunikasi B2B Anugrah Pratama dalam Membangun Hubungan dengan Pelanggan . *INTERACTION: Communication Studies Journal*, 61-71.

Sani, L. L. (2023). Strategi *Relationship Marketing* yang Dilakukan Segmen Government PT Telkom Witel Yogyakarta dalam Memperhatikan Loyalitas Pelanggan.

Sukmana, F. H., & Maryanti, S. (2019). Telaah Konseptual *Relationship Marketing* dan Perkembangannya. *Jurnal Distribusi: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 47-62.

Sukmana, F. H., & Maryanti, S. (2019). Telaah Konseptuan *Relationship Marketing* dan Perkembangannya. *Jurnal Distribusi*.

Skripsi

Putri, P. A. (2024). Model Peningkatan Customer Commitment Melalui Customer Identification, Personal Corporate Reputation and Personal Trust. *Thesis. Universitas Islam Sultan Agung*.

Saputra, G. A. (2021). Strategi *Relationship Marketing* dalam Aktivitas Komunikasi Pemasaran Produk Garam "555". *Skripsi. Institut Bisnis Kwik Kian Gie Jakarta*.

Siregar, & Syahputri, T. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Kartu Telkomsel di Kecamatan Medan Baru. *thesis. Universitas Medan Area*.

Annual Report

Telkom Digital Solution. (2024). *Kemitraan Strategis dan Bisnis Digital Telkom Group*. Jakarta: Telkom.

