

## DAFTAR REFERENSI

Astuti, Miguna & Agni Rizkita Amanda. (2020). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Wijayanti, Titik. (2017). *Marketing Plan! dalam Bisnis*. Third Edition. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Firmansyah, Anang. (2019). *Pemasaran: Dasar dan Konsep*. Purworejo: CV. Qiara Media Patner.

Sudirman, Acai dkk(2020). *Sistem Informasi Manajemen*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Pratama, Putu Agus. (2019). *Customer Relationship Management*. Bandung: Informatika.

Carissa, Anatasha Onna dkk. (2014). *Penerapan Customer Relationship Management Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang). Universitas Brawijaya: Tidak diterbitkan.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management. 15th Edition*. Pearson Education. Inc.

Rizal, Achmad (2020). *Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Jogiyanto, Hartono. (2003). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta.

Firmansyah, Anang. (2020). *Pengantar E-Marketing*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

Wardani, Ni Wayan & Janner Simarmata. (2020). *Penerapan Data Mining Dalam Analytic Customer Relationship Management*. Medan: Yayasan Kita Menulis

[https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat), Mengenai PT Telkom Indonesia, diakses pada 04 September 2020 pukul 20.20

Utama, Reza Prasetya. (2020). *Wawancara Dengan Karyawan PT Telkom Kandatel Solok Melalui WhatsApp Mengenai Aplikasi Operasional Customer Relationship Management*. Pada tanggal 16 September 2020 jam 16.04 WIB.

Instagram. @Info\_Sumbar. (2020). Kasus Covid-19.

<https://news.google.com/covid19/map?hl=id&mid=/m/02bd4g&gl=ID&ceid=ID:id>

diakses pada 06 September 2020 pukul 13.02.

<https://youtu.be/M-t79NrP3DE>, Kasus Positif Corona di Indonesia September, CNN Indoensia, diakses pada 05 Oktober 2020 pukul 17.20

Widianto, Satrio. (2021). *Wawancara Dengan Karyawan PT Telkom Kandatel Solok Mengenai Pengelolaan Aplikasi Operasional Customer Relationship Management*. Pada tanggal 04 Januari 2021 jam 14.30 WIB.

[https://www.telkom.co.id/sites/enterprise/id\\_ID/page/customer-relationship-management](https://www.telkom.co.id/sites/enterprise/id_ID/page/customer-relationship-management), Mengenai Customer Relationship Management PT Telkom Indonesia, diakses pada 13 Januari 2021 jam 10.10 WIB.

[https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat), Mengenai Profil pada PT Telkom Indonesia, diakses pada 14 Januari 2021 jam 11.15 WIB.

<https://siis.udata.id/auth>, Website Sales pada PT Telkom Indonesia, diakses pada 18 Januari 2021 jam 09.00 WIB

