

DAFTAR PUSTAKA

- Alindri, H. F., Taufiqi, M. A., & Astuti, R. (2024). Strategi Pemasaran Online UMKM Menggunakan WhatsApp Business Studi Kasus Pendekatan Kualitatif. *Jurnal Literasi Indonesia*, 1(2), 51–60.
- Andaryani, C. V., & Alifahmi, H. (2023). Penerapan Customer Relationship Management Dalam Sosial Media Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 6(2), 404–417. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v6i2.3171>
- Barnes, J. G. (2003). *Secret Of Customer Relationship Management* (Andreas Winardhi (ed.); 1st ed.). Andi Yogyakarta.
- Cutlip, S., Center, A. H., & Broom, G. M. (2011). Effective Public Relations Edisi Kesembilan. In *Prenada Media Group*.
- agen cerdas, 2022, Solusi Customer Service Masa Kini Untuk Tingkatkan Retensi, dilihat 14 Oktober 2025, <https://agencerdas.id>
- Jogiia, 2022, Mendorong Transfromasi Digital dengan Platform Terdepan, dilihat 14 Oktober 2025 <https://jogiia.id>
- Kirimi, 2023 5 alasan WhatsApp jadi platform favorit customer service di indonesia, dilihat 2 September 2025 <https://kirimi.id/>
- Teknologi, 2024 WhatsApp Business untuk UMKM, dilihat 5 September 2025, <https://teknologi.id/startup/Whatsapp-business->
- Fea, 2025, jumlah pengguna WhatsApp tembus 3 miliar berapa di Indonesia, dilihat 30 November 2025 <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20250502180141-206-1225139/jumlah-pengguna-Whatsapp-tembus-3-miliar-berapa-di-indonesia>
- Khairunisa, N. S., & Murtani, A. (2023). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Jumlah. 2, 674–686.
- Kotler, P. (2016). Marketing Management. In *Boletin cultural e informativo - Consejo General de Colegios Medicos de España* (Vol. 22).
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Service Marketing Global Edition* (8th ed., Vol. 8E). World Scientific.
- Lubis, A. L., Junita, J., Sukmamedian, H., & Supardi, S. (2024). The Role of Whatsapp Business Application in Improving the Service Performance of Front Office Staff of Four Points By Sheraton Hotel Batam. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 8(2),

99. <https://doi.org/10.37484/jmph.080207>
- Matthew B. Miles, A. M. H. (1994). An analytic approach for discovery. In *SAGE Publication* (Vol. 1304, pp. 89–92).
- Ponto, Klara Euigenia, I Gusti Ngurah Satria Wijaya, and Maryam Dunggio, ‘Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Komunikasi Melalui *Whatsapp* Pada CV Mulia Buana Jaya’, *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 6.2 (2025), pp. 1176–92, doi:10.63447/jimik.v6i2.1407
- Soegiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Nur, S. A., Agustina, R., Setyawati, M., Anggraeny, D. A., Resdiyana, I., & Brilliant Vito Siahaan, G. (2025). Pengembangan Customer Relationship Management (CRM) untuk Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Tjut Nyak Dhien*, 4(1), 162–171. <https://doi.org/10.36490/jpmtnd.v4i1.1729>
- Suwandi, E. A., Mutohar, P. M., & Suijianto, A. E. (2023). (CRM) dalam Meningkatkan Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen, Pendidikan, Dan Pemikiran Islam*, 1(1), 1–11.
- Tremblay, J., Regnerus, M. D., Educação, S. D. A. S. N. D. E., Júnior, F. T., Sanfelice, J. L., Tavares Júnior, F., Dourado, L. F., Brito, M. M. A. de, Maiti, Bidinger, Sposito, M. P., Dubet, F. F., Ribeiro, C. A. C., Silva, N. do V., Barbosa, M. L. de O., Cunha, N. M., Dayrell, J., Rogošić, S., Baranović, B., ... Alves, S. (2016). The Nature of Public Relation. In *Educacao e Sociedade* (Vol. 1, Issue 1).
- Wicaksono, D. R. (2021). *IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DI ATRIA HOTEL MALANG*. 2(1), 19–26. <https://doi.org/10.53356/diparojs.v2i1.41>
- Yudha, A., Hamidah, F. K., Lestari, L., & ... (2024). Efektivitas Penerapan Customer Relationship Management Melalui Aplikasi Customer Complain Handling (Studi Pada PT Pos Indonesia Cabang Magelang). *Zentrum Economic ...*, 20–26.