

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, M., & Nugroho, R. (2020). *Statistika untuk Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Alwy Yusuf, M., Hidayat, R., & Lestari, S. (2024). *Panduan analisis regresi linear klasik: Teori dan aplikasi dengan SPSS*. Bandung: Statistika Media.
- Anggara, F., Pratama, R. D., & Sari, M. D. (2024). *Analisis statistik regresi dalam penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Penelitian.
- Apriliyanti, S., Ilyas, & Fadhliha. (2024). *Customer Relationship Management (CRM) Strategy in an Effort to Maintain Customer Loyalty in Telkomsel Palu Branch*. International Journal of Social Science And Human Research, 7(10).
- Armanto, Rully, Muji Gunarto, and Rama Waluyo. 2023. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Resto Padang Di Kota Palembang." *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi* 4(3): 350–61. doi:10.47747/jbme.v4i3.1354.
- Aryati, Henni Widya, and Open Darnius. 2024. "IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary Analisis Pengaruh Faktor - Faktor Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda." 2: 1191–1207.
- Asian Journal of Business Environment. (2023). *Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction, Retention, Acquisition, and Loyalty: A Case of Istanbul Restaurants in a Dynamic Business Environment*.
- Brata, E., Prasetyo, A., & Santosa, I. (2022). *Strategi manajemen hubungan pelanggan dalam menciptakan loyalitas dan ikatan emosional pelanggan*. Jakarta: Penerbit Business Press.
- Bratan, A. A. S., & Ismail, Y. L. (2023). *Meningkatkan Retensi Pelanggan Paket Data Internet Telkomsel di Kota Gorontalo melalui Strategi Customer Relationship Management (CRM)*. Economics and Digital Business Review, 5(1), 47–56
- Dunan, Hendri, and Adean Saputra. 2024. "Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Emas Karunia Jaya." *Jurnal EMT KITA* 8(2): 627–36.
- Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hikmawati, A., Sari, R., & Wijaya, D. (2020). *Implementasi CRM dalam meningkatkan pelayanan dan pengalaman pelanggan di industri digital*. Jurnal Manajemen Teknologi, 17(4), 204–219.
- Ibrahim, Ali, Felia Sonya Elisa, Jose Fernando, Lulu Salsabila, Nadya Anggraini, and Siti Nur Arafah. 2021. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkomsel.” *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)* 3(3): 302–11. doi:10.47065/bits.v3i3.1076.
- Iba, W. M., Santosa, A., & Lestari, N. (2024). *Analisis regresi dan aplikasinya dalam penelitian sosial*. Jakarta: Pustaka Akademika.
- Junaedi, & Millenia, T. (2024). *Analysis of the Influence of MyTelkomsel App as a Digital Touch Point on Digital Business Performance at PT Telkom Indonesia*. Jurnal Indonesia Sosial Teknologi, 5(7), 3501–3510
- Kurniawan, A., & Rahmawati, D. (2021). *Pengantar Analisis Regresi dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laksono, Fauzan Adi, Satrio Hadi Wijoyo, and Andi Reza Perdanakusuma. 2020. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pengguna MyTelkomsel Dengan Menggunakan Model E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality (Studi Kasus : Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Malang).” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 4(2): 541–49. <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- Leonardo, Reno, Mimpin Sitepu, and Gayatria Oktalina. 2018. “Analisis Efektivitas Penerapan Strategi Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Santika Bangka Belitung.” *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (Jipmb), Stie-Ibek* 5(2): 13–22. www.stie-ibek.ac.id.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa* (4th ed.). Salemba Empat.
- Nugroho, Y., & Widodo, A. (2020). “Penerapan Regresi Logistik dalam Prediksi Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ekonomi Digital*, 2(1), 45–53.
- Oliver, R. L. (2020). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Permana, T. A., & Lestari, S. (2021). “Analisis Regresi Nonlinier dalam Peramalan Kinerja Pelayanan Digital”, *Jurnal Matematika dan Aplikasinya*, 18(2), 112–121.

- Prasetyo, E., & Ramadhan, D. (2022). *Data Science dan Machine Learning dengan R dan Python*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Purbo, R. (2021). *Transformasi digital dalam manajemen hubungan pelanggan: Studi kasus aplikasi mobile berbasis CRM di Telkomsel*. Jakarta: Penerbit Digitalisasi.
- Puspitasari, Ayu, and Devi Sri Febrianti. 2024. "Analisis Pengaruh Efektivitas Komunikasi, Customer Knowledge Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Bisnis Mahasiswa* 4(2): 202–13.
- Sarwono, J. (2021). *Statistik Itu Mudah*. Jakarta: Andi Publisher.
- Sebayang, D. (2022). *Dasar-dasar analisis regresi dan aplikasinya dalam penelitian*. Medan: Penerbit Alfa Press.
- Sirait, Dodi Putra. 2018. "Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (The Effect of Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction)." *Jurnal Digest Marketing* 3(1): 79–85.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, T., & Andriani, P. (2022). Pengaruh CRM terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Platform Digital. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2), 155–163.
- Widyana, Suci Fika, and Herdin Firmansyah. 2021. "Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse." *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* 11(1): 11.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Choudhury, N., Mahmood, M., & Lee, J. (2021). *Data-driven CRM and its impact on customer satisfaction in digital platforms*. *Journal of Business Research*, 134, 362–372. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.05.040>
- Fitriani, A., & Susanto, H. (2022). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan pada Industri Telekomunikasi*. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 22(1), 12–21.
- Gilaninia, S., Almani, A. M., & Mousavian, S. J. (2011). *The impact of CRM on customer retention in the telecommunications sector*. *International Journal of*

Business Administration, 2(3), 83–92. <https://doi.org/10.5430/ijba.v2n3p83>

Ismail, A. R., & Nor, M. N. M. (2018). *The influence of customer relationship management (CRM) on customer satisfaction in the telecommunication industry in Malaysia*. International Journal of Supply Chain Management, 7(3), 1–8.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Peppers, D., & Rogers, M. (2005). *Managing customer relationships: A strategic framework*. John Wiley & Sons.

Putra, W. D., & Rahmawati, R. (2021). *Pengaruh CRM terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan digital*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 15(2), 210–222.