

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Aplikasi*.
- Anjarwani, S. E., Jatmika, A. H., Agitha, N., Albar, M. A., & Afwani, R. (2022). Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Yang Bijak Bagi Remaja Pada Era Globalisasi. *Jurnal Begawe Teknologi Informasi (JBegaTI)*, 3(2).
- Ardianto, E. (2011). Komunikasi 2.0 Teorititis dan Implikasi. *ASPIKOM Buku Litera Dan Perhumas*. Remaja Rosdakarya
- Brogan, C. (2010). *Social media 101: Tactics And Tips To Develop Your Business Online*. John Wiley & Sons.
- Data Indonesia. (2022). *Pengguna Media Sosial di Indonesia Capai 191 Juta pada 2022*.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Evelina, L. W., & Handayani, F. (2018). Penggunaan Digital Influencer dalam Promosi Produk (Studi Kasus Akun Instagram @bylizzieparra). *Warta ISKI*, 1(01), 71. <https://doi.org/10.25008/wartaiski.v1i01.10>.
- Faradila, N. (2023). *Penerapan Digital Marketing Pada Keputusan Pemesanan Kamar Hotel*.
- Greenberg, P. (2010). *Customer Relationship Management at the Speed of Light*. Mc-Graw Hill.
- Hia, N., Sihombing, M. U. S., & Simamora, N. (2020). Strategi komunikasi public relations dalam komunikasi organisasi. *Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 138–144. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/tekesnos/article/view/1688>,
- Hasbullah, et al. (2020). Kualitas Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Yamaha Bahana Pagar Bandar Lampung. *Entrepreneur Dan Bisnis*,
- Iswadi, I., Karnati, N., & Budianto, A. A. (2023). *Studi Kasus Desain & Metode Robert K.Yin (Pertama)*. CV. Adanu Abimata..
- Kalalo, R. E. (2013). Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4),
- Kuhn, T. S. (2002). *The Structure of Scientific Revolutions Peran Paradigma dalam Revolusi Sains*. PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis_ An Expanded Sourcebook-Sage Publications, Inc (1994)*. SAGE Publications.

- Milyane, T. M., Umiyati, H., Putri, D., Akib, S., Daud, R. F., Rosemary, R., Athalarik, F. M., Adiarsi, G. R., Puspitasari, M., & Ramadhani, M. M. (2022). *Pengantar ilmu komunikasi*. Penerbit Widina.
- Moleong, L. J. (1994). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. P.T.Remaja Rosdakarya..
- Peppers, D., & Rogers, M. (2019). *Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework 3/E*. John Wiley & Sons, Inc.
- Rona, N. M., Sufa, S. A., & Ratnasari, E. (2022). Aktivitas Digital Public Relations Dalam Akun Instagram@ ortuseight. *Medium*, 10(1), 69–83.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach)*. Deepublish.
- Santosa, Marcelino, dan Z. (2022). *Strategi Digital MarketingMg Setos Hotel Semarang Dalam Meningkatkan Revenue Di Masa Pandemi*.
- Santosa, M., & Vanel, Z. (2022). Strategi Digital Marketing MG Setos Hotel Semarang dalam Meningkatkan Revenue di Masa Pandemi. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 6(2).
- Saraswati, A. dan P. (2020). *Analisis Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Customer Sofyan Hotel (Studi Deskriptif Pada Sofyan Hotel Cut Meutia Menteng Jakarta Pusat)*.
- Sari, A., Dahlan, Tuhumury, R. A. N., Prayitno, Y., Siegers, W. H., Supiyanto, & Werdhani, A. S. (2023). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. CV Angkasa Pelangi.
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet..
- Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi Bandung*. CV Pustaka Setia.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166..
- Teguh, M., & Ciawati, S. T. (2020). Perancangan strategi digital marketing communication bagi industri perhotelan dalam menjawab tantangan era Posmodern. *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 6(01), 51–64.
- Valian, D. P. (2018). *Aktivitas Customer Relationship Management (CRM) SwissBelinn Hotel Malang Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Universitas Brawijaya
- Van Dijck, J., & Poell, T. (2013). Understanding social media logic. *Media and Communication*, 1(1), 2–14. <https://doi.org/10.12924/mac2013.01010002>.
- Yin, R. . (2014). *Case study research design and methods*. SAGE Publications.

Anjarwani, S. E., Jatmika, A. H., Agitha, N., Albar, M. A., & Afwani, R. (2022). Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Yang Bijak Bagi Remaja Pada Era Globalisasi. *Jurnal Begawe Teknologi Informasi (JBegaTI)*, 3(2).