

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Philip Kotler, Gary Armstrong. 2018. *Principle of Marketing 17th Edition*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Priansa Donni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Pustaka Setia.
- Satori, Komariah. 2017. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Widi Nianrni, Retno Ayu. 2018. *Teori Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sedjati, R. S. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian Bisnis, Edisi 6*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal:

- Aulia Rahmaditha., 2021. *Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Direct Marketing Untuk Meningkatkan Minat Pakai Sobat Indihome PT Telkom Indonesia (Studi kasus pada PT Telkom Witel Cirebon tahun 2021)*. karya ilmiah tugas akhir (D3) manajemen pemasaran, Universitas Telkom.
- Nur Aisyah Fitriasti., 2021. *Strategi Direct Marketing Dalam Rangka Merangsang Minat Penggunaan Produk IndiHome*. karya ilmiah tugas akhir (D3) manajemen pemasaran, Universitas Telkom.

- Rahmat Saputra., 2017. *Penerapan Direct Marketing dan Personal Selling Pada Produk IndiHome di PT. Telkom Cijaura Bandung 2017*. karya ilmiah tugas akhir (D3) manajemen pemasaran, Universitas Telkom.
- Aprilia Sekar Nuraini., 2022. *Analisi Kegiatan Komunikasi Pemasaran Tim SMB Telkom University Melalui Instagram Live di Masa Pandemi Covid-19*. Karya ilmiah skripsi (S1) ilmu komunikasi, Universitas Telkom.
- Marwa Khairunnisa., 2022. *Analisa Kegiatan Komunikasi Pemasaran Pihak SMB Telkom Melalui Aplikasi Tiktok*. Karya ilmiah skripsi (S1) ilmu komunikasi, Universitas Telkom 2022.
- Hormansyah, D. S.,& Utama, Y . P.2018. *Aplikasi Chatbot Berbasis Web Pada Sistem Informasi Layanan Publik Kesehatan di Malang Menggunakan Metode Fuzzy StringMatching*. Konferensi Nasional Sistem Dan Informatika.
- Ningsih, dkk., 2016. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Telkom Bandung.
- Singgih Darmawan. 2018. *Analisa Faktor-Faktor yang mempengaruhi proses Adopsi Chatbot Line SMB Telkom Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model yang Dimodifikasi*. Administrasi Bisnis, Universitas Telkom Bandung.

Website:

“Informasi Mengenai Telkom University” telkomuniversity.ac.id

“Jumlah Perguruan Tinggi Berdasarkan Kelompok Pembina”
<https://pddikti.kemdikbud.go.id> 2022 (Diakses, 20 Februari 2022)

“Jumlah Pengguna Internet dan Sosial Media Indonesia” www.hootsuite.com
2022 (Diakses, 20 Februari 2022)

“Survei Efektivitas Penyelesaian Masalah Pada Layanan Chatbot”
<https://www.zingle.com> 2022 (Diakses, 5 Maret 2022)

“Contoh dan Keuntungan Direct Response Media” <https://neilpatel.com>
(Diakses, 20 Juli 2022)

“Strategi Direct Response Marketing” <https://www.kt-marketing.co.uk> (Diakses,
20 Juli 2022)