

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku:

- Suci. P., Purnomo. S., & Purboyo. (2022). *Manajemen Pemasaran (Konsep Pemasaran Digital)*. Bandung Media Sains.
- Tiris. S., Agus. S., & Nelsye. L. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Priansa. D., & Wibowo. L. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Penerbit Aflabeta Bandung.
- Dr. Aditya., Endah. B., & Dr. Novianti. (2022). *Perilaku Konsumen (Teori dan Implementasi)*. Media Sains Indonesia.
- Sri. H., I Made., & Lalu. A. (2023). *Customer Relationship Management*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Budi., D. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Guepedia The First On-Publisher in Indonesia.
- Marjukah. A. (2023). *Konsep Dasar Pemasaran Jasa*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.

### Penelitian Terdahulu:

- Aditya Bonar Kusuma, Dodie Tricahyono. (2020). Analisis *Customer Journey Mapping* untuk Meningkatkan Customer Experience Pada Aplikasi Dompot Digital Ovo.
- Nadya Rahmalia, Dodie Tricahyono. (2020). Analisis *Customer Journey Mapping* untuk Meningkatkan *Customer Experience* Pada Aplikasi *Mobile E-Commerce* Dengan Menggunakan Metode *Diary Study* (Studi Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Shopee).
- Rizqiatul Ardani, Risris Rismayani, Dodie Tricahyono. (2023). Strategi Peningkatan Pengalaman Pelanggan Pasar Cimol Gedebage Menggunakan Proses *Customer Journey Mapping*.

Kautsar Wafiyah, Suprihatin Ali, Prasetya Nugeraha. (2022). *Customer Journey Mapping* Pada Pengguna Produk Perawatan Kulit (Studi pada Konsumen Produk Avoskin).

Peggy Jenniefer Wuisan, Ike Devi Sulistyaningtyas. (2018). Pengaruh Kualitas Program Hubungan Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Komunikasi Pelanggan (Kasus pada Program “*Training Berkat*” PT> Berkat Safety Balikpapan).

Bregas Satria Wicaksono, Astri Ghina. (2023). Evaluasi Customer Experience Pada Mobile Game Goblin Adventure Dengan Customer Journey Mapping.

**Website:**

<https://www.brainacademy.id>

<https://telkomuniversity.ac.id>

<https://smb.telkomuniversity.ac.id>

<https://bps.go.id>

<https://dataportal.com>

<https://citrahost.com>