

DAFTAR PUSTAKA

- A.R, C. G., & Onarely, A. K. (2021). ANALISA PROSES PEMASARAN BERBASIS KOMUNITAS: STUDI KASUS MUSIK INDIE. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 47-54.
- Aditiya, L. M. (2023, Oktober 1). *Pesatnya Pergeseran Media Cetak ke Media Digital di Indonesia*. Retrieved from GoodStats: <https://goodstats.id/infographic/pesatnya-pergeseran-media-cetak-ke-media-digital-di-indonesia-rIGx0>
- Annisa Azrina. (2026). *Ulasan pelanggan pada Google Maps mengenai PT Bintang Sempurna*. Diakses 5 September 2026, dari <https://www.google.com/maps/contrib/116746106304533998643/reviews?hl=id-ID>
- Antara News. (2023, Mei 7). *Ketika Media Cetak di Indonesia Terus Berguguran*. Retrieved from Antara News: <https://www.antarane.ws.com/berita/3525258/ketika-media-cetak-di-indonesia-terus-berguguran>
- arco. (2026). *Ulasan pelanggan pada Google Maps mengenai PT Bintang Sempurna*. Diakses 5 September 2026, dari <https://www.google.com/maps/contrib/100940644802918274089/reviews?hl=id>
- Aryawan, A. B., & Valdez, M. A. (2023). *Customer Engagement Dalam Membantu Keputusan Pembelian Spotless di Instagram @Madformakeup.co*. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, 229-244.
- Badan Pusat Statistik. (2025, Februari 5). *BPS catat industri pengolahan jadi kontributor terbesar ekonomi 2024*. Retrieved from ANTARA News: <https://www.antarane.ws.com/berita/4628753/bps-catat-industri-pengolahan-jadi-kontributor-terbesar-ekonomi-2024?>
- Bintang Sempurna. (2024). *Profil Perusahaan & Layanan*. Retrieved from Bintang Sempurna: <https://bintangsempurna.co.id/>
- Chaidir, M., Irawan, D., & Bernadi. (2024). STRATEGI PEMASARAN DIGITAL: MEMAHAMI PERJALANAN KONSUMEN DI ERA DIGITAL. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 356 - 363.

- Chandra, G. (2023). INTERAKSI HYPERPERSONAL PADA PELATIHAN BERBASIS E-LEARNING DI KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT. *Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial dan Informasi*, 129-139.
- Choliq, A. (2023). DISRUPSI DIGITAL SEBAGAI ANCAMAN EKSISTENSI MEDIA CETAK. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 165-178.
- DeVito, J. (2019). *The Interpesonal Communication Book*. Boston: Pearson.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Jurnal Humanika*, 33-54.
- Galih, C. (2023). INTERAKSI HYPERSONAL PADA PELATIHAN BERBASIS E-LEARNING DI KEMENTRIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT. *Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Sosial dan Informasi*, 129-139.
- Girsang, C. N., & Kartikawangi, D. (2021). Pola Komunikasi Simetris Dua Arah: Strategi Perusahaan Membangun Engagement Melalui Media Sosial. *Jurnal Komunikasi*, 271-286.
- Hamsal, Hendriani, S., & Sukri, A. (2023). Soft Skill Komunikasi Pada Pemberdayaan Sumber Daya Manusia. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 2281-2296.
- Hansen, S. (2020). Investigasi Teknik Wawancara dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil*, 283-294.
- Humas Indonesia. (2025, Mei 6). *Gelombang PHK di Industri Media: Apakah Humas Akan Beralih ke Platform Digital*. Retrieved from Humas Indonesia: <https://humasindonesia.id/berita/gelombang-phk-di-industri-media-apakah-humas-akan-beralih-ke-platform-digital--2771>
- Islami, F. N. (2024). Komunikasi Interpersonal Berbasis Lima Konsep Joseph Devito Pada Toko Buah All Fresh Bogor Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Sosial Humaniora Indonesia*, 273-283.
- Ispriadi, B. S., Putri, D. A., & Dewan, P. K. (2020). EKSISTENSI MEDIA CETAK PADA MASA PANDEMI COVID -19. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 127-134.
- Kartika, Susilawati, E., Kalimah, F., Fitrianti, R., & Suryasuciramadhan, A. (2026). Peran Komunikasi Costumer Relationship Management dalam Menciptakan Kepuasan

- Pelanggan di Industri Makanan dan Minuman. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 318-328.
- Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. (2024, Februari 7). *Industri Pengolahan Jadi Sumber Pertumbuhan Ekonomi Tertinggi*. Retrieved from Indonesia.go.id: <https://indonesia.go.id/kategori/editorial/7998/industri-pengolahan-jadi-sumber-pertumbuhan-ekonomi-tertinggi>
- Khasanah, K. (2021). KETERAMPILAN KOMUNIKASI PADA PEMBELAJARAN FISIKA SECARA DARING DI KELAS X SMA. *Jurnal Pendidikan Fisika*, 84-87.
- Lenaini, I. (2021). TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL PURPOSIVE DAN SNOWBALL SAMPLING. *Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 33-39.
- Moleong, L. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mumtahanah, N., & Kurnia. (2022). ANALISIS KETRAMPILAN KOMUNIKASI DALAM PENERIMAAN KARYAWAN BARU PADA LULUSAN STIKOM INTERSTUDI. *Journal of Creative Communication*, 61-81.
- Murti, S., & Supadiyanto. (2024). Avoiding the death of the newspaper industry in Indonesia and the transformation of the digital media business. *Technium Social Sciences Journal*, 168-180.
- Mustofa, M. B., Efendi, N., Sentiana, F., Wuryan, S., & Sudarto, A. (2024). Interpersonal Communication Skills As Librarian: Systemic Literature Review. *Journal Komunikasi dan Dakwah Islam*, 1-17.
- Mutiara, E., Zulvi, E., Masrofah, S., & Husna, D. U. (2021). KOMUNIKASI EFEKTIF: AKTUALISASI KOMPETENSI SOSIAL GURU DALAM PERSPEKTIF ISLAM. *FORUM PAEDAGOGIK*, 160-299.
- Nabila, H. C., Verawati, N., & Pienrasmi, H. (2025). Digital Communication Feedback in Customer Complaint Service (Study at Perumda AM Way Rilau Via Whatsapp Messages) . *Communication Studies Journal*, 1-8.
- Nanda, M., Praptiningsih, N. A., Hayat, H., & Amallah, N. S. (2025). Building Customer Relationship Management through Digital Marketing Communication Strategies in GO-JEK Indonesia. *Journal of Communication Studies*, 209-219.

- Nugraha, G. I., Firdaus, M. R., & Ratri, A. M. (2023). Eksistensi Industri Percetakan dan Penerbitan di Masa Pandemi Covid-19: Sebuah Prespektif. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 79-86.
- Perkembangan Indeks Produksi Industri Manufaktur 2023. (2024). *Perkembangan Indeks Produksi Industri Manufaktur 2023*. Jakarta: BPS RI.
- Pervin, N., & Mokhtar, M. (2022). The Interpretivist Research Paradigm: A Subjective Notion of a Social Context. *INTERNATIONAL JOURNAL OF ACADEMIC RESEARCH IN PROGRESSIVE EDUCATION AND DEVELOPMENT*, 347-355.
- PT Bintang Sempurna. (2024). *Tentang Kami / Company Profile*. Retrieved from Bintang Sempurna: <https://www.bintangsempurna.co.id/>
- Putra, R. S., & Irwansyah. (2020). MEDIA KOMUNIKASI DIGITAL, EFEKTIF NAMUN TIDAK EFISIEN, STUDI MEDIA RICHNESS THEORY DALAM PEMBELAJARAN JARAK JAUH BERBASIS TEKNOLOGI DI MASA PANDEMI. *Global Komunika*, 1-13.
- Putra, S. I., & Kurniasari, N. (2022). Pemanfaatan Digital Public Relations dalam Membangun Customer Engagement melalui Media Sosial Instagram @triindonesia. *Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis*, 35-51.
- Putri, I. K., Dharta, F. Y., & Muslimah, T. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal Frontliner dalam Membangun Loyalitas Pelanggan di Naughty Accessories Mall Karawang Central Plaza. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Komunikasi*, 490-501.
- Putri, N. E., Arsyad, A. W., Dwivayani, K. D., & Boer, K. M. (2024). Analisis Kualitas Komunikasi Interpersonal Customer service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank PT. BPD altim Kaltara Kantor Cabang Utama Samarinda. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 1695-1703.
- Putri, T. N., & Widyatama, R. (2025). Peran Komunikasi Interpersonal Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Layanan Hotel Pangeran Khar. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1741-1764.
- Salsabila, S., Andila, M., & Syahril, A. (2023). Komunikasi Interpersonal Media Sosial Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang . *Journal Educational Research and Development*, 297-301.

- Saniah, N. (2025). Strategi Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Era Digital. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains*, 355-360.
- Saputra, S. (2020). FEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM KEGIATAN PEMBELAJARAN MELALUI MEDIA WHATSAPP GROUP. *Jurnal Professional*, 11-21.
- Saragih, E., Paramarta, V., Thungari, G. I., Kalangi, B., & Putri, K. M. (2023). Era Disrupsi Digital pada Perkembangan Teknologi di Indonesia. *Journal of Economics and Business Management*, 141-149.
- Shonhadji, N. (2021). PENGGUNAAN TEORI SOSIAL DALAM PARADIGMA INTERPRETIF PADAPENELITIAN AKUNTANSI. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 49-68.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1984). *Interpersonal Communication Competence*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Sosiawan, E. A., & Wibowo, R. (2020). Model dan Pola *Computer Mediated Communication* Pengguna Remaja Instagram dan Pembentukan Budaya Visual. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 147-157.
- Subarokah Subarokah. (2026). *Ulasan pelanggan pada Google Maps mengenai PT Bintang Sempurna*. Diakses 5 September 2026, dari <https://www.google.com/maps/contrib/114596192538610877161/reviews?hl=id-ID>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Kedua)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suhendra, M. F., Helmiawan, M., & Indrasari, N. P. (2021). TANTANGAN PELAKU PENERBITAN DI ERA INDUSTRI 4.0: SEBUAH TINJAUAN. *Jurnal Kajian Dan Terapan Media, Bahasa, Komunikasi*, 1-18.
- Supadiyanto. (2020). (Opportunities) Death of Newspaper Industry in Digital Age and Covid-19 Pandemic. *Jurnal The Messenger*, 192-207.
- Ulhaq, F. D., Dharmawan, L., & Ulya, E. D. (2026). Effectiveness of Using Whatsapp Social Media as an Organizational Communication Media. *Journal of Education and Social Science*, 2-11.
- Widagdhaprasana, M., & Bagja Dahana, A. S. (2024).

formasi Model Bisnis Media Di Era Digital: Dari Konvergensi ke Digitalisasi. *JIKA*, 2549-3299.

Winata, H. T., & Noekent, V. (2025). CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENTBERBASIS KOMUNITAS: STUDI KUALITATIF UMKM PEDESAAN DI INDONESIA. *Jurnal Bisnis Kompetif*, 283-294.

Wulandari, A., & Rahmi, V. A. (2025). ANALISIS STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN PADA BISNIS DEARLY CAKE . *JURNAL LENTERA BISNIS*, 39-49.

Yosep, H., & Septemuryantoro, S. A. (2023). UPAYA KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI FRONT OFFICE DEPARTMENT ALL STAY HOTEL SEMARANG. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 186-195.

Zein, M. R., & Fadillah, K. L. (2024). Penggunaan WhatsApp Dalam Pendampingan Produksi Konten Video Warga di Kecamatan Jatigede. *Journal Abdimas Mutiara*, 61-66.

Zikrillah, A., Irfansyah, & Haswanto, N. (2022). Pemetaan Pendidikan Bidang Desain Komunikasi Visual Jenjang Pendidikan Menengah Kejuruan. *Jurnal Seni dan Desain Serta Pembelajarannya*, 23-32.