

## DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers : Jakarta.
- . 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers : Jakarta.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Daryanto. 2010. *Ilmu Komunikasi*. Satu Nusa : Bandung .
- Freddy, Rangkuti. 2010. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. PT Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*, PT Buku Kita : Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta : Bandung.
- Kotler, Philip & Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Erlangga : Jakarta.
- Kriyantono, Rahmat 2012. *Teknis Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Mediaa, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*, Kencana : Jakarta.
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relations*. Kencana : Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya : Bandung .
- Nesia, Andin. 2014. *Dasar-Dasar Humas*. Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Nurjaman & Umam. 2012. *Komunikasi Public Relations*. Pustaka Setia : Bandung .
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada : Depok.
- Soemirat & Ardianto. 2012. *Dasar-Dasar Public Relations*. Rosda : Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- . 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.

Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Harvindo : Jakarta.

Jurnal :

Maidi. 2012. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan PT Moga Djaja di Surabaya. Vol 3. No 8 di akses pada tanggal 10 Maret 2017. <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/viewFile/600/569>

Widayu & Hariyanti. 2013. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada pelayanan persalinan (Studi di RS Hermina Tangkubanprahu Malang). Vol 11. No 2 diakses pada tanggal 10 Maret 2017. <http://www.jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/570/580>

Natlia, Cookie & Shirley. 2012. Analisis Implementasi *Customer Relationship Management* dan *Marketing Public Relations* Terhadap Nilai Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Nilai Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Grand Tropic Suites Hotel). Vol 3. No 1 diakses pada tanggal 10 Maret 2017. <http://journal.binus.ac.id/index.php/BBR/article/viewFile/1339/1200>

Website :

Produk Dunkin Donuts, diakses pada tanggal 29 April 2017 <http://www.dunkindonuts.co.id/>

Sejarah Dunkin Donuts Indonesia, diakses pada tanggal 9 Maret 2017 <http://dunkindonuts.com/>