

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2009, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta
- Cangara, H 2014, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Daryanto, 2010, *Ilmu Komunikasi*, Bandung: Satu Nusa
- Effendy, O. U, 2007, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Hairunnisa, 2015, *Public Relations*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Hamid, A, 2012, *Komunikasi & Public Relations*, CV Pustaka Setia, Bandung
- Hurriyati, R, 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV Alfabeta, Bandung
- Iriantara, 2008, *Media Relations Konsep, Pendekatan dan Praktik*, Bandung: Simbiosis
- Komala, L, 2009, *Ilmu Komunikasi Perspektif, Proses, dan Konteks*, Bandung: Widya Padjadjaran
- Kriyantono, R 2008, *Public Relations Writing*, Prenada Media Group, Jakarta
- _____ 2008, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana
- _____ 2012, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Majid, A S, 2009, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Mulyana, D, 2010, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nova, F, 2011, *Crisis Public Relations*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Riswandi, 2009, *Ilmu Komunikasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Ruslan, R 2013, *Kampanye Public Relations*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- _____ 2014, *Manajmen Public Relations & Media Komunikasi*, PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: Alfabeta

- _____. 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Sumarwan, U, Jauzi, A, Mulyana, A, Karno, BG, Marwadi, PK, Nugroho, Wahyu, 2011, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, IPB, Press, Bogor
- Sunyoto, D 2011, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Caps Publishing, Jakarta
- Suprpto, T, 2011, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, CAPS, Yogyakarta
- Suryanto, 2015, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, CV Pustaka Setia, Bandung
- Syukron, A, 2014, *Pengantar Manajemen Industri*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Tjiptono, F, 2008, *Manajemen*, CV. Andi, Yogyakarta
- _____. 2008, *Service Management, Mewujudkan Pelayanan Prima* Penerbit Andi, Yogyakarta.

Referensi Jurnal

- Desivora dkk, 2015, *Pengaruh Marketing Public Relations Terhadap Brand Image dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada wisatawan taman rekreasi selecta, batu)*, Vol 24 No 1, hlm 2, diakses pada 07 Maret 2017
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/955>
- Kalalo, Rinny E, 2013, *Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept Store, Manado*, Vol 1 No 4, diakses pada 03 Maret 2017
<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2960>
- Lumbantobing, Victor Marulitua, 2015, *Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya*, Vol 9 No 1, hlm 18, diakses 03 Maret 2017
<http://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/view/1148>
- Novita Aulia dan Ritonga Jamiluddin, 2014, *Hubungan Kualitas Layanan Prima Humas Pt. Sanggar Mustika Padma (Sky Rink) Mall Taman Anggrek Jakarta Dengan Kepuasan Pelanggan dalam Bermain Ice Skating*, diakses pada 03 Maret 2017
<http://www.esaunggul.ac.id/article/hubungan-kualitas-layanan-prima-humas-pt-sanggar-mustika-padma-sky-rink-mall-taman-anggrek-jakarta-dengan-kepuasan-pelanggan-dalam-bermain-ice-skating/>

Website lain

Sejarah MAP Indonesia, diakses pada 13 Maret 2017

<http://www.map.co.id/id/>

Sejarah Matahari Department Store, diakses pada 13 Maret 2017

<http://matahari.co.id/about>

Sejarah Ramayana, diakses pada 13 Maret 2017

<http://corporate.ramayana.co.id/index.php/id/tentang-perusahaan1/profil-perusahaan>

Top Brand Index Department Store, diakses pada 15 Maret 2017

http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2

