

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. "Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi". *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Volume 17. Nomer 2. Halaman 115.
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations : Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Faizal, Muhammad Fahrozi. 2017. "Pengaruh Media Social (Instagram) Terhadap Brand Activation Vespa Piaggio Matic Di Indonesia (Survei Kepada Followers Akun Vespa\_Ind)
- H. A. W, Widjaja. 2008. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Hermawan, Agus. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Hermawan, Budi. 2011. "Jurnal Manajemen Teori dan Terapan". *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul*. Volume 4. Nomer 2. Halaman 11.
- Hikmat, Mahi M. 2011. *Metode Penelitian : Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Hurryati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Jefkins, F. 2013. *Public Relation*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Erlangga, Jakarta.
- Kriyantono, R. 2012. *Teknis Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Kencana, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa : Edisi 2*. Salemba Empat, Jakarta

- Machfoedz, Mahmud. 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Cakra Ilmu, Yogyakarta
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Morrison. 2010. *Periklanan : Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Kencana Prenadamedia Group, Jakarta.
- Nova, Firsan. 2009. *Crisis Public Relation*. Grasindo, Jakarta.
- Prisgunanto, Ilham. 2014. *Komunikasi Pemasaran Era Digital*. Prisani Cendekian, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2010. *Business plan (Teknik membuat perencanaan bisnis & analisis kasus)*. Gramedia Utama, Jakarta
- Ruslan, Rosadi. 2014. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Saputra, & Nasrullah. 2010. *Teori dan Praktik Public Relation di Era Cyber*. Gramata Publishing, Jakarta.
- Sucahyo, Doni Afan. DH, Achmad Fauzi. Arifin, Zainul. 2008. "Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya". *Analisis Pengaruh Customer Relation Marketing Pemasaran Hubungan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas (Survei Pada Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat Kantor Cabang Bojonegoro*. Volume 7. Nomer 1. Halaman 152.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Alfabeta, Bandung.
- Sujianto, AE. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta.
- Suwarman, U. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. IPB Press, Bogor.
- Syukron, Amin. 2014. *Pengantar Manajemen Industri*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Tamburaka, Apriyadi. 2012. *Agenda Setting Media Masa*. PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra. 2011. *Service Quality dan Satisfaction*. Andi, Yogyakarta.