DAFTAR PUSTAKA

REFERENSI BUKU

Agung, Ken Hermanto. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas layanan, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen* . Semarang.

Buttle, Francis. 2007. *Custumer Relationship Management (Manajemen. Hububgan Pelanggan).* Bayumedia. Jakarta.

Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Cutlip, Scott M, Allen H center dan Glenn M Broom. 2007. *Effectives Public Relations Edisi 9*, Kencana. Jakarta

Danandjaja, 2011, *Peran Humas dalam Perusahaan,* Graha Ilmu, Yogyakarta.

Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Hamid, Abdul. 2012. *Komunikasi & Public Relations,* CV Pustaka Setia, Bandung.

Herimanto, Bambang. 2007. *PR dalam Organisasi*. Santusta. Yogyakarta.

Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta

Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran,* Jilid 1,. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Ruslan, Rosady, 2007. *Strategi Kampanye Public Relations,* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

_____, 2014. *Metode Penelitian Public Relations & Komunikasi,* PT. Raja Grafindo Persada, Depok.

Riswandi, 2009. *Ilmu Komunikasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Rangkuti, Freddy. 2010. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis.* PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Suprapto, Tommy. 2011, *Pengantar Ilmu Komunikasi,* CAPS, Yogyakarta.

Syukron, Amin. 2014. *Pengantar Manajemen Industri,* Graha Ilmu, Yogyakarta.

Sulistyo, Dedi Soegoto. 2009. *Pemasaran Jasa Penerbangan*. Unpad Press. Bandung

Widjaja, 2010, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat,* Bumi Karsa, Jakarta.

REFERENSI JURNAL

Estiningsih, Agnes Widayu, 2013. *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persalinan (Studi di RS Hermina Tangkubanprahu Malang),* Vol.11, No.2, Hlm; 280. Diakses pada 11 Maret 2017.

Samuel, Hatane, 2012. *Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional*, Vol. 7, No. 1, Hlm; 33. Diakses pada 11 Maret 2017.

Tjahyadi, Rully Arlan, 2006. *Brand Trust dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek,* Vol. 6, No. 1, Hlm; 76. Diakses pada 13 Maret 2017.

Yahya, Yohanes, 2008. *"Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan",* Jurnal Ilmu Komputer.

Arzena, Deby Meigy, 2013. '*Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang",* Jurnal Manajemen.

WEBSITE

http://www.jne.co.id/id/beranda

http://www.jne.co.id/id/perusahaan/penghargaan