

## DAFTAR PUSTAKA

Arief, 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing.

Ardianto, 2007, *Komunikasi Massa*, Bandung: PT Simbiosis Rakatama Media.

Bernays Edward L, 2010, *Fungsi Public Relations*, Jakarta: PT Gramedia.

Chandra dan Tjiptono, 2009, *Customer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan pelanggan*, Jakarta: Erlangga.

Effendy, Onong Uchjana, 2006, *Teknik Praktis Riset Komunikasi : Bandung*, Remaja.

Dananjaya, 2011. *Customer Loyaltiy menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*, Jakarta: Erlangga.

Hurriyati, 2010. *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*, Bandung: Afabetis.

Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kotler, Phillip & Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Jakarta* :Erlangga.

Marshellina, 2010, *Hubungan Customer Relations*. Bandung: Alfabeta.

Morissan, 2010, *Teori Komunikasi Massa*, Bogor: PT Ghalia Indonesia.

Nurullaili, dan Wijayanto, 2013, “Analisis factor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Konsunen Tupperware”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2 No. 1, Maret 2013, Olli, Helena, 2007, *Opini Publik*. Jakarta: PT Indeks.

Soleh, Soemirat & Elvinaro Ardianto, 2012, *Dasar-dasar public Relations*, PT Remaja Rosdakarya.

Samuel, Hatane, 2012, “Customer Relationship Marketing pengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas konsumen”, Vol. 6.No.38. Hlm.8-10.

- Sugiyono, 2006, Metode penelitian kuantitatif, Bandung : Alfabeta.
- Santoso, 2013, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap koyalitas pelanggan. Jurnal ilmu komunikasi dan riset manajemen, Vol. 2 no.6. Hlm.18-20.
- Tangkilisan, 2007, *Manajemen Publik*, Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Thompson, 2003, *Customer Relationship Management (CRM)*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Candra. 2009:198, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Tunggal, Amin Widjaja, 2008, *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Jakarta: PT Harvindo.
- Turban, 2009, Pengaruh *Customer Relationship* terhadap loyalitas pelanggan.
- Wibisono, 2010, “*Customer Relationship Management* Industri Mobil Indonesia”, Media Bisnis, vol.6, No.1. Maret 2014,hlm 27-34.
- Widjaja, 2010, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Yolanda, Theodora & Sandjaja, 2014, “Strategi *Customer Relationship Management* Hotel Santika Premiere Jakarta Untuk Membentuk Loyalitas Pelanggan”, *Communique*, Vol.9,No.2, Januari 2014,hlm.162-181.

Sumber Lain:

[www.Marketingrelationsmanagement.com](http://www.Marketingrelationsmanagement.com)

[www.otto.co.id](http://www.otto.co.id)