

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku dan Jurnal :

- Nahrowi, 2014. *Plagiat dan Pembajakan Karya Cipta Dalam Hak Kekayaan Intelektual*. Salam Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum, p. 228.
- Febri Zoni, 2012. *Customer Relationship Management pada RSI Ibnu Sina Kabupaten Pasaman Barat Berbasis SMS Gateway*.
- Mochammad Rizal Iskandar, 2013. *Sistem Informasi Customer Relationship Management, Studi kasus di PT. Kencana Berlian Makmur*.
- Ferdianto, Suhandi dan Antonius Wahyu Sudrajat, 2013. *Penerapan Customer Relationship Management Berbasis SMS Gateway pada CV. Arindra Mandiri*.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Cutlip. 2009. *Effective Public Relations*. Jakarta: PT Prenada Media Group.
- Ruslan, Rosady, 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Peelen, Ed. 2005. *Customer Relationship Management*. England, Prentice-Hall.
- Buttle, Francis. *Customer Relations Management (Manajemen Hubungan Pelanggan), Concepts and Tools*, Elsier Ltd. 2004. Dialihbahasakan oleh Arief Subiyanto, Bayumedia Publishing, 2007.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, Keller, 2012. *Marketing Management*, 14<sup>th</sup>, Person Education.
- Rainer and Cegielski. 2011. *Introduction to Information System. (3d edition)*. USA: Wiley
- Hamidin, Dini 2008. "Model Customer Relations Management (CRM) di Instansi Pendidikan." *Journal of Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2008 (SNATI 2008)*, 1 (3), p 31-34.
- Alavi, S., Ahuja V. and Medury Y. (2011) "E-CRM using Online Communities", The IUP Journal of Marketing Management, Volume X, Number 1, Feb, p.37.

Sarlak, M.A. and Fard, R.S. (2009). The Impact of CRM on the Customer

Satisfaction in Agricultural Bank. *American Journal of Economics and Business Administration*, 1 (2), 173-178.

Smith, P.R and Ze Zook. 2011. *Marketing Communication; Integrating Offline and Online With Social Media*, 5<sup>th</sup> ed. London: Kogan Page.

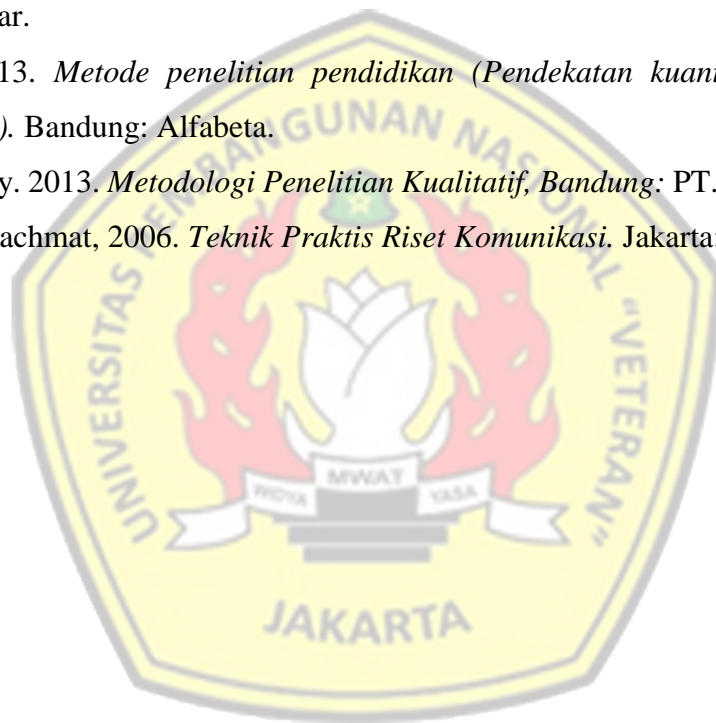
Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

Cresswell, John W. 2013. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sugiyono. 2013. *Metode penelitian pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Moleong, Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Kriyantono, Rachmat, 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.



**Sumber lain:**

Perpres Kementerian Perindustrian (regulasi.kemenprin.go.id)

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

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

[riamirandadiary.com/fashion](http://riamirandadiary.com/fashion)

<http://kebijakankesehatanindonesia.net/32-pelatihan/1774-pengembangan-keterampilan-advokasi>

