

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E 2010, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*, Remaja Rosakarya, Bandung.
- Aryani, dan Rosinta, 2010, 'Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan'. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei – Agustus 2010, hlm. 114-126.
- Atmadji, MF, 2012, 'Strategi Customer Relationship Management Pada Perusahaan Asuransi Sequislife Cabang Kertajaya Kota Surabaya'
- Company Profile diakses pada tanggal 26 Maret 2016
<http://www.starbucks.com>
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*, Graha Ilmu, Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana, 2009, *Komunikasi Teori dan Praktik*, Remaja, Bandung.
- Griffin, Jill, 2007, *Customer Loyalty Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Halim, Dion Christian, 2014, 'Analisis Strategi Customer Relationship Management Di PT.XYZ'. *Jurnal Informatika*, Vol. 12, No. 1, Mei 2014, hlm.1-6.
- Halpern, D.F, 2004, 'A Cognitive-process Taxonomy for Sex Differences in Cognitive Abilities'. *Jurnal Psychological Science*, 13 (4), hlm. 135-139.
- Hasan, Ali, 2008, *Marketing*, PT Buku Kita, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih, 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Jeffkins, Frank, 2004, *Public Relations*, Erlangga, Jakarta.
- Kirom, Bahrul, 2009, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Pustaka Reka Cipta, Bandung.
- Kosasih, A & Novia, 2007, 'Perilaku dan Keputusan Pembelian Konsumen Restoran Melalui Stimulus 50% *Discount* Di Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2 No. 2. Oktober 2007.
- Kotler, P & Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.

- Kriyantono, Rachmat, 2008, *Public Relations Writing*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat, 2012, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Laksanakan Fajar, 2008, *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Micheli, Joseph A, 2007, *The Starbucks Experience, 5 Prinsip untuk Mengubah Hal Biasa Menjadi Luar Biasa*, Esensi Erlangga Group, Jakarta.
- Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015, *Manajemen Public Relations (Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat)*, Pustaka Setia, Bandung.
- Nasution, Novi Dian Maya, 2009, *Peranan Barista Dalam Meningkatkan Pelayanan Penjualan Food and Beverages di Matador Country Coffee Shop*.
- Nesia, Andin, 2014, *Dasar-Dasar Humas*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Nurjaman, dan Umam, 2012, *Komunikasi dan Public Relations*, Pustaka Setia, Jakarta.
- Nurullaili, dan Wijayanto, 2013, 'Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware'. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2 No. 1, Maret 2013.
- Rumanti, Maria Assumpta, 2005, *Dasar-Dasar Public Relations : Teori dan Praktik*, Grasindo, Jakarta.
- Ruslan, Rosady, 2012, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, PT RAJAGRAFINDO PERSADA, Jakarta.
- Samuel, Hatane, 2012, 'Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional'
- Santoso, 2013, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya'. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 2 No. 6.
- Setyodarmodjo, Soenarko, 2003, *Public Relations: Pengertian, Fungsi, dan Perannya*, Papyrus, Surabaya.
- Soediono, Wibisono, 2014, 'Customer Relationship Management Industri Mobil Indonesia', *Media Bisnis*, Vol. 6 No. 1. Maret 2014, hlm. 27-34.

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

Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Top Brand Award Indonesia diakses pada tanggal 22 April 2016
[http:// www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com)

Tunggal, Amin Widjaja, 2008, *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Harvindo, Jakarta.

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.

