

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Ardianto, E 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media

Ardianto, 2009. *Public Relations Praktis*. Jakarta : Widya Padjajaran.

Butterick, 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Danandjaja, 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Effendy, Onong Uchjana. 1984. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung:Rosda Karya.

Hurriyati, 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : ALFABETHA

Jefkins, 1992. *Public Relations*. Jakarta : Penerbit Erlangga

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

Kriyantono, R 2010. *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisaso, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Dua*. Jakarta: Salemba Empat.

Mulyana, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rosda.

Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda karya

Nova, 2009. *Crisis Public Relations – Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta : Grasindo.

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

Ruslan, R. 2014. *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta : PT. Raja Grafindo

Ruslan, R. 2000. *Metode penelitian public relations dan komunikasi*. Jakarta : Rajawali

Saputra, W & Nasrullah, 2011. *Public Relations 2.0: Teori dan Praktik Public Relations di Era Cyber 2000*. Jakarta : Gramedia Publishing.

Sumarwan, 2011. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.

Sugiyono, 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia

Widjaja. 2008. *Dasar–Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Harvindo.

Jurnal :

Afandi, Hasyim Mohammad (2014). Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Atika, Dian Risma. (2014). Strategi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dyan Graha. Ilmu Komunika Fisip Universitas Riau.

Ervina, Nia (2015). Strategi Pemasaran dan Loyalitas Konsumen Petersaysdenim. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara

Fasochah, (2014). Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Indonesia, Jakarta

Mardalis, Ahmad. (vol.9 2005). Meraih Loyalitas Pelanggan. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oktaviani, Eva. (2016). Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Balai Karantina Pertanian Semarang. Program Studi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

Yuliana, Rita (2011). Customer Relations dan Kepuasan Pelanggan. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta

Website :

https://www.google.co.id/search?q=loyalitas+pelanggan&rlz=1C1HOPT_enID621ID623&oq=loyalitas+pelan&aqs=chrome.0.35i39j69i57j69i60j0l3.6866j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8 diakses pada 19 Februari 2018, Pukul 20.00 WIB

https://www.google.co.id/search?q=customer+relationship+management&rlz=1C1HOPT_enID621ID623&oq=customer+relations&aqs=chrome.0.0j69i57j69i60l2j0l2.7469j1j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8 diakses pada 22 Februari 2018, Pukul 15.00 WIB

https://www.google.co.id/search?q=custom+culture+indonesia&rlz=1C1HOPT_enID621ID623&oq=custom+culture&aqs=chrome.1.69i57j0l5.9959j1j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8 diakses pada 5 Maret 2018, Pukul 18.00 WIB

https://www.google.co.id/search?rlz=1C1HOPT_enID621ID623&ei=GR45W6voNoTbvAS-06fwBQ&q=cara+cara+customer+relationship&oq=cara+cara+customer+relationship&gs_l=psy-ab.3.1.33i22i29i30k1l6.189568.198361.0.200735.27.27.0.0.0.0.266.3111.0j16j3.19.0...0...1c.1.64.psy-ab..8.19.3108...0j35i39k1j0i67k1j0i131k1j0i203k1j0i22i30k1j33i160k1.0.vm6YIIrouqY diakses pada 10 April 2018, Pukul 22.00 WIB

https://www.google.co.id/search?rlz=1C1HOPT_enID621ID623&ei=4x45W8_GOcS89QOF1IS4Dg&q=reputasi&oq=reputasi&gs_l=psy-ab.3..0i203k117j0i203k112.148466.151847.0.153566.39.13.0.0.0.0.383.1909.0j2j2j3.8.0....0...1c.1.64.psy-ab..33.6.1708.6..35i39k1j0i67k1j0i131k1.144.a2sSR8RagF8 diakses pada 5 Juni 2018, Pukul 21.00 WIB

https://www.google.co.id/search?rlz=1C1HOPT_enID621ID623&ei=zR85W-DpOdvf9QONjo-YDQ&q=citra+positif&oq=citra+pos&gs_l=psy-ab.1.0.0i203k114j0i203k1j0i4.2664.5451.0.7710.4.4.0.0.0.0.198.508.0j3.3.0....0..1c.1.64.psy-ab..1.3.507...0i67k1j0i20i263k1.0.p2ad18ANgto diakses pada 10 Juni 2018, Pukul 19.30 WIB

