

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Ansoff, I. (1990). *Implanting Strategic Management*. New Jersey, Prentice Hall.
- Butterick, K. (2011). *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Company Profile PT. Bhinneka Mentari Dimensi*. PT. Bhinneka Mentari Dimensi.
- Effendy, O.U. (1984). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Rosda Karya.
- Hasan, S. (2013). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Global Future Institute.
- Hery. (2018). *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Kasali, R. (2008). *Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: Bentang
- Moleong, L.J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, R. (2010). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Suhanda, F., & Dewa, S. (2008). *Creative Motivational Skills For Customers Relationship*. Jakarta: PT. Citra Suhanda Gemilang

JURNAL:

Atika, R.D. (2014). *Strategi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru.*

Carissa, A.O; Achmad, F & Srikandi, K. (2014). *Jurnal Administrasi Bisnis.* Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, Vol. 15 No. 1.

Dharmmesta, B.S. (1999). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.* Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Penalty, Vol. 14 No. 3, 73-88.

Engel, J.F; Roger. D.B & Paul, W.M. (1990). *Consumer Behavior, 6th ed.* Chicago: The Dryden Press.

Mardalis, A. (2005). *BENEFIT.* Meraih Loyalitas Pelanggan, Vol. 9 No. 2, 111-119

Masduki. (2014). UNISIA. *Strategi Pemulihan Citra Partai Politik: Kasus Partai Demokrat,* Vol. 36 No. 81.

Permadi, T. (2013). *Strategi Customer Relations dengan Menggunakan Social Media Twitter untuk Membangun Buzzword.*

Siddiq, H.M.A. (2017). *Strategi Customer Relations dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan di Rama Biliar Yogyakarta.*

INTERNET:

Effendi, D.R. (2018, Juli 6). *Menuju Pemerataan Ekonomi Dengan E-Commerce.* Diakses dari <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2018/07/06/menuju-pemerataan-ekonomi-dengan-e-commerce> (Diakses pada 27 Desember 2018)