

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, dkk. (2009). *Public Relatios Praktis*. Bandung: Widya Pajajaran
- Cangara, H. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Danandjaja. (2011). *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Fandy, T. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Herimanto, B. (2007). *PR dalam Organisasi*. Yogyakarta: Santusta.
- Kotler, A. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Amstrong. (2008). *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, P & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P, Keller, & Lane, K. (2009), *Marketing Management 13th ed*. Prentice Hall, Pearson Educational International.
- Kriyantono, R. (2010). *Teknis Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Manjunath, S,J., & Aluregowda. (2013). *Impact of Services Quality on Customer Satisfaction at AXIS Bank, International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR)*, Vol. 2, No. 3, pp. 63-69.
- Oliver, R,L. (1999). *Whence consumer loyalty? Journal of Marketing*, 63, 33–44.
- Purbo, O,W., & Wahyudi, A,A. (2015). *Mengenal E-commerce*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Rangkuti, F. (2011). *Analisi 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
- Sangadji, E.M & Sopiiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset
- Cutlip, A,S,M. (2016). *The Seven Communication*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Siddiqi, K,O. (2011). *Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh, International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 3, pp. 12- 36.

- Stanton, W. (1996), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tunggal, A,W. (2008). *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta:Universitas Diponegoro.
- Vanessa, G. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta.
- Vermaat, S,C. (2007). *Discovering Computers: Menjelajah Dunia Komputer Fundamental*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Infotek.
- Purbo, W & Wahyudi, A, A. (2011). *Mengenal E-commerce*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Jurnal

- Fitriyah. A. (2017). Pengaruh Pelayanan Customer Relations Terhadap Loyalitas Pelanggan Dunkin Donuts Fatmawati.
- Liu, C., Gu, Y.M., & Lee, C.H. (2011). *The effects of relationship quality and switching barriers on customer loyalty*.
- Gordon, I. (2002). Ivey Business Journal. *Best Practices: Customer Relationship Management*.
- Dewi, G.A.P.R.K., Yasa, N.N.K., & Sukaatmadja, P.G. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR HOKI di Kabupaten Tabanan
- Isnain, M.A. (2014). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE RESERVATION TICKET TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang).
- Paramesti, N.L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relations di

Website E-commerce Zalora Indonesia Terhadap Tingkat Kepercayaan Konsumen (Survei Kepada Konsumen ZALORA Indonesia Umur 20-25 tahun Perumahan Kota Wisata di Cibubur)

Kalalo, R.E. (2013). Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. MATAHARI DEPT. STORE, Manado.

Sumber lain

<https://autotekno.sindonews.com> (diakses pada 30 Agustus 2019)

<https://databoks.katadata.co.id> (diakses pada 30 Agustus 2019)

<http://i-price.co.id> (diakses pada 29 Agustus 2019)

<http://instagram.com/sociolla> (diakses pada 15 September 2019)

<http://sociolla.com> (diakses pada 3 September 2019)

<http://terapibisnis.com/artikel-tb/85-implementasicustomer-relationshipmanagement-crmdalam-meningkatkan-loyalitaspelangganhtml>

(diakses pada 23 September 2019)

<https://www.wartaekonomi.co.id> (diakses pada 20 September 2019)