

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto. (2009). *Public Relations Praktis*. Jakarta: Widya Padjajaran.
- Atika, D. R. (2014). Strategi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dyan Graha.
- Butterick. (2012). *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Chaffey, D. (2008). *E-Business and E-Commerce Management in practice*. Jakarta: Bukupedia
- Cutlip, S. M. (2009). *Effective Public Relations edisi ke-9*. Jakarta. Kencana.
- Danandjaja. (2011). *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan praktek*. Bandung: Rosda.
- Fasochah. (2014). Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.
- Hurriyati. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Herina. (2015). Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang. Malang.
- Jefkins, F. (1992). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. D. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Kriyantono, R. (2010). *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relation, advertising, komunikasi organisaso, komunikasi pemasaran* . Jakarta: Kencana.
- Mulyana. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Moleong, L. J. (201). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Nova. (2009). *Crisis Public Relations – Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan* . Jakarta: Grasindo.
- Nessia. (2014). *Dasar - dasar HUMAS* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Oktaviani, E. (2016). *Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Balai Karantina Pertanian Semarang* .
- Prafitri, R. (2008). *Peran Public Relations dalam menjaga eksistensi perusahaan pada perusahaan berbasis agrowisata*.
- Ruslan, R. (2014). *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)* . Jakarta: Grafindo.
- Romli, K. (2011). *Komunikasi organisasi lengkap*. Jakarta: Grasindo.
- Rangkuti, F. (2010). *Costumer Relations*. Jakarta.
- Sumarwan. (2011). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Sugioyono. (2007). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- Setiawaty, D. (2016). *Strategi Public Relations dalam mempertahankan Citra Halal Tourism di Syariah Hotel Solo* . *Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Saputra, Nasurulloh & Yusep. (2011). *Public Relations 2.0: Teori dan Praktik Public Relations di Era Cyber 2000*. Jakarta: Gramedia Publishing.
- Widjaja. (2008). *Dasar–Dasar Customer Relationship Management (CRM)* . Jakarta: Harvindo.

**Website :**

Griffin, P. A. (2015). *Financial Statement Analysis*. In *Finding Alphas: A Quantitative Approach to Building Trading Strategies*. Retrieved Juni 15,2019 From <https://doi.org/10.1002/9781119057871.ch22>

Kandampully, J., & Suhartanto, D. (2000). *Customer loyalty in the hotel industry: The role of customer satisfaction and image*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Retrieved Juni 15,2019 From <https://doi.org/10.1108/09596110010342559>

Selnes, F. (1993). *An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*. *Journal of Product & Brand Management*. Retrieved Juni 15,2019 From <https://doi.org/10.1108/EUM0000000002981>

Williamson, O. E. (2010). *Transaction Cost Economics: The Natural Progression*. Retrieved Juni 15,2019 From *Journal of Retailing*. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2010.07.005>

NN. (2017). *Pertumbuhan Pengguna Internet, Indonesia Nomor 1 di Dunia*. Retrieved February 20,2019 From <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/05/22/pertumbuhan-pengguna-internet-indonesia-nomor-1-di-dunia>

NN. (2018) *Go-Jek, Aplikasi Transportasi Online Paling Banyak Digunakan*. Retrieved February 20,2019 From <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/02/12/go-jek-aplikasi-transportasi-online-paling-banyak-digunakan>