

## Daftar Pustaka

- Amin, Widjaja Tuggal. (2000). *Auditing Suatu Pengantar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Kompetindo
- Bungin, Burhan. (2009). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana
- Bernes G James (2000). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi
- Cutlip, Scoot M., Allen H Center and Glen M. Broom. (2011). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana
- \_\_\_\_\_. (2007). *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Jakarta : Kencana.
- David, Fred R. (2002). *Manajemen Strategis : Konsep*. Edisi Ketujuh. Jakarta : PT. Prehallindo
- Djaja, Danan. (1985). *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Bandung: Alumni
- Danandjaja. (2011). *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Effendy, Onong Uchjana. (1989). *Kamus Komunikasi*. Bandung : PT Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_. (2004). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Freddy Rangkuti. (2003). *Measuring Customer Satisfication*. 2<sup>nd</sup> ed. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gunawan, Iman. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Griffin, Hill. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Griffin, Hill. (2003). *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*. New York : Loxington Books.
- Hardiman, Ima. (2006). *400 Istilah PR Media dan Periklanan*. Jakarta : Gagas Ulung.
- Herimanto, Bambang. (2007). *Public Relations dalam Organisasi*. Yogyakarta : Santusta.
- Iriantara, Yosol. (2004). *Manajemen Strategi Public Relations*. Bandung : Ghalia Indonesia.
- Jefkins, Frank. (1992). *Public Relations 4<sup>th</sup> ed*. Jakarta : Erlangga.
- Jill Dyche. (2002). *The CRM Hand Book : A Business Guide To CRM*. Amerika : Addison-Wesley.
- Kriyantono.Rachmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Kutha Ratna, Nyoman. (2011). *Teori, Metode, dan Teknik Penelitian Sastra dari Strukturalisme Hingga Postrukturalisme Perspektif Wacana Naratif*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Kasali,R. (2003). *Manajemen Public Relation*. Jakarta ; Grafiti.
- Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Sebelas*. Jakarta : PT Prenhallindo.
- Moore, H. Frazier. (2004). *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Miles, Matthew dan Hubberman, A. Michael. (1992). *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta : UI Press.

Mulyana, Deddy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Moeleong, Lexy J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

\_\_\_\_\_.(2002).*Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

\_\_\_\_\_.(2012).*Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Nasution,M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Oliver, Sandra. (2006). *Strategi Public Relations*. Jakarta : Erlangga.

P.Seitel, Fraser. (2001). *Practice Public Relations*. New Jersey : Prentice Hall.

Ruslan, Rosady. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_. (2001). *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.

Rambat Lupiyoadi.(2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Depok : Salemba Empat.

Pace, R Wayne et al. (1979). *Techniques of Effective Communication*. Masschusetts-Ontario : Addison Westley Publishing Company.

Safko, Lon. (2010). *The Social Media Bible : Tactics, Tools, and Strategics for Business Success*, Wiley 1<sup>st</sup> Edition.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Suhandang, Kustadi. (2004). *Public Relations Perusahaan*. Bandung : Nuansa.

Saputra, Wahidin dan Rulli Nasrullah. (2011). *Public Relations 2.0 : Teori dan Praktik Public Relations di Era Cyber 2000*. Jakarta : Gramedia Publishing.

Suyetty,dkk. (2005). *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan*. Jakarta : Yudhistira.

Wilcox et al. (2003). *Public Relations Strategies and Tactics*. Pearson Education,Inc.

Winer, Russell S. (2001). *A Framework for Customer Relationship Management*. Callifornian Magement Review Volume 43 No.4.

Weber, Larry. (2009). *Marketing To The Social Web : How Digital Customer Communities Build Your Business*, Wiley 2<sup>nd</sup> Edition.

Yoeti, O.A. (1999). *Psikologi Pelayanan Wisata*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.

**Sumber Lain :**

Hermawan,Budi. (2013). *Hotel berbintang di Jogja : Tumbuh Semakin Rapat, Bersaing semakin Ketat*. ( dalam <http://www.ampta.ac.id/pertumbuhan-hotel-di-jogja> diakses 17 Maret 2017).

Kusnur, Eko.(2013). Peluang usaha jogja- Contoh Ide Bisnis di Yogyakarta. (dalam [http://www.kuncibisnis.com/peluang-usaha-jogja-contoh-ide-bisnis-di\\_yogyakarta.php](http://www.kuncibisnis.com/peluang-usaha-jogja-contoh-ide-bisnis-di_yogyakarta.php) diakses tanggal 17 Maret 2017).

[www.Foody.id](http://www.Foody.id) diakses tanggal 8 Januari 2017

[www.Instagram.com](http://www.Instagram.com) diakses tanggal 15 Februari 2017