

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arimin, Tatang M. (2009). *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Amin, Widjaja Tunggal. (2008). *Konsep Dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Jakarta: Penerbit Harvarindo.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2002). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Anderson, L. W. & Krathwohl, D. R. (2009). *Pembelajaran, Pengajaran dan Asesmen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- A. Shimp Terence. 2003. *Periklanan dan Promosi*. Jakarta: Erlangga,
- Bagong, Suyanto. (2005). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Cravens, David W. 1996. *Pemasaran Strategis, Edisi Keempat, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta
- Coulsin, Colin, Thomas, (2002). *Public relations: Pedoman praktis untuk PR. (Lucas Ginting, Trans)*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fraser P. Seitel, (1992). *The Practice of Public Relations*. New York: Macmillan.
- Gronlund, (1975). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.

- H. Frazier Moore, (2004). *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Jefkins, Frank, (1996). *Public Relations*. Terjemahaan Haris M. edisi ke empat. Jakarta: Erlangga.
- Kincaid, Judith W. (2003). *Customer Relationship Management. Upper Sadle River, New Jersey : Prentice Hall*.
- Kasali, Rhenald, (2003). *Manajemen Public Relations*. Jakarta : Erlangga.
- Lexy J. Moleong, (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lee, M. & Johnson, C. (2007). *Prinsip – Prinsip Pokok Periklanan Dalam Perspektif Global*. Diterjemahkan oleh Haris Munandar dan Dudi Priatna. Jakarta: Prenada Media Group.
- Morissan, (2006). *Pengantar Public Relations – Strategi Menjadi Humas Profesional*, Tangerang: Penerbit Ramdina Prakasa.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Morissan. (2010). *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mulyana, Deddy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pelangi Aksara.

- Rosady Ruslan, (2002). *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ritonga, Jamiluddin, (2005). *Riset Kehumasan*. Jakarta: PT.Grasindo.
- Rangkuti, Freddy. (2009). *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stepen P. and Coulter, Mary. (2010). *Manajemen, Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Suhandang, Kustadi. (2004). *Public Relations Perusahaan: Kajian Program implementasi*. Bandung: Nuansa.
- Singarimbun, Masri, (2011). *Ide-ide Penelitian Survei*, Jakarta Barat: LP3ES Indonesia.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Saifuddin, (1999). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Sutisna, (2003). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Susiknan Azhari, (2008). *Ensiklopedi Hisab Rukyat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Uchjana, Onong, (2005) *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi Edisi Kedua*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yuhefizar, (2008). *10 jam Mengenal Internet Teknologi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Penelitian Terdahulu :

Bahagianto, Rio (2009). *Persepsi Terhadap Aktivitas Customer Relations (One Stop Service) di PT. PLN APJ Surakarta dan Kepuasan Pelanggan*. Universitas Sebelas Maret.

Kasenda, Yerni (2009). *Aktivitas Customer Relations dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Daerah Air Minum Pekalongan Tahun 2009*. Universitas Pekalongan.

Amalia, Rizqi (2013). *Divisi Customer Relations dalam Event Gerrymagination*. Universitas Diponegoro.

Kurniawati, Imasari (2011). *Kepuasan pelanggan terhadap kinerja customer relations management*. Universitas Kristen Maranatha.

Internet :

<http://www.pdam-batang.com>,

http://www.kompasiana.com/pit_kanisius/meneropong-pasal-33-uud-1945-dan-pengelolaan-sda-berbasis-pemulihan-li, (diakses tanggal 5 Desember 2016)