

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. (2008). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media
- Chadhiq, Umar. (2015). *Customer Relationship Management: Pilihan Strategi untuk Meraih Keunggulan Bersaing*. *E-Journal* Fakultas Ekonomi Unwahas Semarang. www.ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/DE/article/viewFile/161/137
- Dwiana, Ira, Yunia Wardi dan Susi Evanita. (2011). Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan atas Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas nasabah Tabungan pada Bank Nagari Cabang pasar raya padang. *Ejournal.unp.ac.id/index.php/jrmbp/article/view/3189/2670*. Diakses tanggal 10 Juni 2017
- Gaffar, Vanesa. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta
- Gifano, Afifi., (2012). Pengaruh Customer Relationship management terhadap Loyalitas Pelanggan. *Skripsi*. Universitas Indonesia Depok
- Gordon, Ian. (2002). *Best Practice: Customer Relatinship Management*. Ivey Business Journal
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty*. Terjemahan oleh Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Rosady, Ruslan. (2012). *Manajemen humas dan media komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Hurriyati, R., (2005) *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Hurriyati, R., (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. (2001). *E-Business 2.0 Roadmap for Success*. USA: Addison - Wesley
- Kotler, P dan Keller, K.L., (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ketigabelas. Jakarta: Erlangga

- Kincaid, Judith W., (2003). *Customer Relationship Management: Getting It Right*. New Jersey: Prentice Hall
- Laudon, Kenneth C dan Traver, Carol Guercio., (2002). *E-commerce: Business, Technology, Society*. USA: Pearson Education, Inc
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K., (2005). *Manajemen Pemasaran jasa*. Alih Bahasa Agus Widyantoro. Jakarta: Indeks
- Lovelock, C.H & Wirtz, Jochen. (2011). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Singapore: Prentice Hall
- Lukas, Ade Paul., (2001). *Customer and Partner Relationship Management*. Jakarta: Telematic Research Group
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nawawi, H. (1995). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Pertiwi, Hana. (2015). *Customer Relationship Management (CRM)*. Ringkasa Mata Kuliah. Universitas Jember
- Setyaleksana, Bony Yosua., Suharyono, Edy Yulianto. (2017). Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 46 (1). Hlm: 45-51
- Sinaga, Sabam., (2006). Pengaruh Customer relationship management terhadap loyalitas Konsumen. Bandung
- Sutopo. (2003), *Multimedia Interaktif dan Flash*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Wijaya, Serly dan Thio Sienny. (2013). Implementasi Membership Card dan Pengaruhnya dalam meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra
- Arikunto, Suharsimi., (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta
- Buttle, Francis., (2004). *Customer relationship Management: Concept and Technologies*. UK: Butterworth-Heinemann
- Cutlip, S., (2007). *Effective Public Relations*. Jakarta: Prenada Media Group

- Dwiana, Ira., Yunia Wardi, Susi Evania. (2011). Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan kepuasan atas Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada Bank Nagari cabang Pasar Raya padang. *E-journal*. Diakses tanggal 10 Juni 2017
- Ghozali, Imam., (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS versi 19*. Semarang: BP UNDIP
- Gifano, Afifi., (2012). Pengaruh Customer Relationship management terhadap Loyalitas Pelanggan. *Skripsi*. Universitas Indonesia Depok
- Gordon, Ina., (2002). *Best Practice: Customer Relatinship Management*. Ivey Business Journal
- Irawan, B., (2005). *Konsep Dasar jaringan Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. (2001). *E-Business 2.0 Roadmap for Success*. USA: Addison - Wesley
- Kotler, P dan Keller, K.L., (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi Ketigabelas*. Jakarta: Erlangga
- Kincaid, Judith W., (2003). *Customer Relationship Management: GettingIt Right*. New Jersey: Prentice Hall
- Laudon, Kenneth C dan Traver, Carol Guercio., (2002). *E-commerce: Business, Technology, Society*. USA: Pearson Education, Inc
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K., (2005). *Manajemen Pemasaran jasa. Alih Bahasa Agus Widyantoro*. Jakarta: Indeks
- Lovelock, C.H & Wirtz, Jochen. (2011). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Singapore: Prentice Hall
- Lukas, Ade Paul., (2001). *Customer and Partner Relationship Management*. Jakarta: Telematic Research Group
- Pambudi, D.E. (2014). *Customer Relationship Management (CRM)*. *Jurnal Fakultas Teknik Universitas Pesantren Tinggi Darul "Ulum Jombang*. 9(4). Hlm: 2-30
- Pramesti, Agung Rezkina., (2012). Strategi Marketing Public Relations dalam menjaga Loyalitas pelanggan. *Skripsi*. Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta

Ruslan, R., (2006). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: raja Grafindo Persada

Setyaleksana, Bony Yosua., Suharyono, Edy Yulianto. (2017). Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis* (JAB). 46 (1). Hlm: 45-51

Soemirat, S dan Ardianto, E., (2008). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Wijaya, Serly dan Thio Sienny. (2008). Implementasi Membership Card dan Pengaruhnya dalam meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra

(<http://fajargotosovie.indonetnetwork.co.id/>)

(<http://nova.grid.id/News/Peristiwa/Melirik-Bisnis-Tas-Sepatu-2>)

<http://www.internetworldstats.com/asia.html>

(<http://www.internetworldstats.com/asia.html>).

Skripsi :

Kiki Diah Perwita. (2012). analisis *customer relations* kedai Kopi Espresso Bar Yogyakarta dalam meningkatkan dan mempertahankan konsumen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

Fammy Ferdian (2013). analisis *customer relations* PT. Budiman Subrata Niaga Yogyakarta.

Rizka Khairunnisa (2012). strategi *customer relations management* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di Jambuluwuk Hotel