

DAFTAR PUSTAKA

- Assumpta, Maria. 2002. *Dasar-dasar Pubic Relations Teori dan Praktek*. Gramedia Widia sarana Indonesia. Jakarta.
- Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Janah, *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*, Jakarta.PT. Raja Grafindo Persada. 2006.
- Brown, Stanley A. 2001. *Customer Relationship Management: A Strategic Imperative*.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana.
- Cangara, Hafied. 2002. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja grafindo Persada. Jakarta.
- Cutlip, Scoot M, 2011. *Effective Public Relations*, Kencana. Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. (2006). *“Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek”*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Fandy Tjiptono. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2002. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____. 2004. *“Pemasaran Jasa”*, Yogyakarta.
- _____. 1998. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- _____. 2008. *Service management: mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: PenerbitAndi
- Griffin R. W. 2005. *Management Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Griffin, Jill, 2003. *“Customer Loyalty”*, Edisi revisi terbaru, Penerbit Erlangga.
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT Raja grafindo Persada.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis Implementasi dan Pengendalian Volume satu*, alih bahasa Jaka Warsawa, Herujati Purwoko. Lembaga Penerbit FE-UI. Jakarta.
- _____. 2005, *Manajemen Pemasaran, Jilid Idan II*, PT. Indeks, Jakarta

- M. Nur Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta :Bumi Aksara
- Moore, Frazier, 2005. *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*, alih bahasa Lilawati Trimono, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Nurjaman Kadar & Kharul Umam. 2012. *Komunikasi dan Public Relations*. Bandung. Cv. Pustaka Setia.
- Oliver, Richard, 1996. *Satisfaction a behavior perspective on the customer*. Mc-Graw Hill. New York.
- Poltak Sinambela, Lijan.2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Impelementasi*. Jakarta :Bumi Aksara
- Prasetyo, Bambang & Jannah, Miftahul. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Perkasa.
- Ruslan, Rosady, 2005, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, Jakarta : PT. Raja GrafindoPersada.
- _____. 2010. *Manajemen Public Relations &Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- _____. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Edisi Revisi10*. Jakarta. PT Grafindo Persada.
- Rakhmat, Jalaludin. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____.2007. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Dengan Contoh Analistik Statistik*. Bandung: Rosdakarya.
- Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.Alfabetacv.
- Rosmawaty. 2010. *Mengenal Ilmu Komunikasi*. Bandung: WidyaPadjadjaran.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *MetodePenelitian Survey*. LP3ES. Jakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Andi.Yogyakarta.

Suhandang Kustadi. 2010. *Periklanan: Manajemen, Kiat, dan Strategi*. Bandung: Nuansa.

Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta

_____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung: Alfabeta

Vanessa Gaffar, 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Alfabeta.

SUMBER LAIN :

Mouren, Margaretha. 2004. “Studi mengenai loyalitas pelanggan pada divisi Asuransi kumpulan AJP bumi Putra”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. iii, No. 3, halaman 289-308.