

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, *Metode Penelitian untuk Public Relations Kualitatif & Kuantitatif*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, 2010.
- Buttle, Francis, *Relationship Marketing : Theory and Practice*, Paul Chapman Publishing Ltd, London, 1996.
- Chan, Syafruddin, *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Cutlip, Scoot M, *Effective Public Relations*, Edisi 9, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2007.
- Greenhalgh, Leonard, *Managing Strategic Relationship*, The Free Press, New York, 2001.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2009.
- Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana, Jakarta, 2006.
- Lewicki, Bruce Barry dan David M. Saunders, *Negosiasi*, Edisi 6 buku 1, Salemba, Jakarta, 2012.
- Littlejohn, Stephen W, dan Karen A. Foss, *Teori Komunikasi: Theories of Human Communication*, Edisi 9, Salemba Humanika, Jakarta, 2013.
- Lukas, Ade Paul, *Makalah Seminar : Customer and Partner Relationship Management*. Telematic Research Group, 2001
- Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2013.
- Nurlinda, R.A., Eka Bertuah, & Ritta S., *Consumer Preferences in Offline and Online Shopping Behaviour on Retail Business*. International Conference on Governance and Accountability (ICGA), 16
- Partao, Zainal Abidin, *Teknik Lobi dan Negosiasi untuk Insan Public Relations*, Gramedia, Jakarta, 2006.

Purwanto, Djoko, *Komunikasi Bisnis*, Edisi Ketiga, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2006.

Purwanto, Djoko, *Komunikasi Bisnis*, Edisi Keempat, Erlangga, Jakarta, 2011.

Pratiwi, Dinar Ika, “*Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang*”, Skripsi Online Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang, 2010.

Ruslan, Rusadi, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2008.

Tunggal, Amin Widjaja, *Dasar - Dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Harvarindo, Jakarta, 2008.

Wibowo,S, “*Analisis Implementasi CRM pada Industri Hospitality di Yogyakarta*”, Utilitas, Vol 14 No 2, Juni, Hal 178-196, 2006.

Yin, Robert K, *Studi Kasus : Desain dan Metode*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012.