

Daftar Pustaka

- Afdah, Fuad Ahmad dan Aminuddin, *Tips & Trik Publik Relation*, Grasindo, Jakarta, 2008.
- Alfabeta, Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial, Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, Universitas Erlangga Press, Surabaya, 2001.
- Ardianto, Elvinaro, *Metodologi Penelitian Untuk Publik Relations Kuantitatif dan Kualitatif, Simbiosis Rekam Tama Media*, Bandung, 2011.
- A.S, Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 1992.
- Atep Adya Brata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Kompetindo, Jakarta, 2003
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty*, Edisi Revisi, Jakarta, 2005.
- Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, UMM Press, Malang, 2010.
- Herujito, Yayat M, *Dasar-dasar Manajemen*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2001.
- Istijanto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, 2005.
- Kriyantono, Rahmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, PT. Kencana Perdana, Jakarta, 2006.
- Kotler, Philip, *Dasar-dasar Pemasaran*, PT. Indeks, 2004.

- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2006.
- Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2007.
- Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2008.
- Patricia Moore & William Moore, *Menguasai CRM Dalam Seminggu*, PT. Prestasi Pustakarya, Jakarta, 2003.
- Perangin angin, Loina, *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*, CV Lalolo, Bandung, 2001.
- Ratih, Hurriyati Dr. M.Si, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, CV Alfabeta, Bandung, 2001.
- Ritonga, Jamil Udin, *Riset Kehumasan*, PT. Grasindo, Jakarta, 2004.
- Rumanti, Maria Asumpta, *Dasar-dasar Public Relation, Teori Praktek*, PT. Gramedia WidiaSara Indonesia, Jakarta, 2005.
- Ruswanti, E., & Lestari, W. P. T(2016). *The Effect of Relationship Marketing towards Customers' Loyalty Mediated by Relationship Quality (Case Study in Priority Bank in Niaga)*. DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen. 11 (2): 191-211
- Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, ALFABETA, Bandung, 2011.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, ALFABETA, Bandung, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian KOMBINASI (Mixed Methods)*, CV ALFABETA, Bandung, 2013.
- Song, Michal dan Parry, Mark E, *A Croos National Comparative Study of New Product Development Process : Japan and The US. Journal of Marketing*,
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1996.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2006.

- Vardinsyah, Dani, M.Si & Halomoan Harahap M.Si, *Pedoman Penulisan Laporan Kerja Lapangan dan Skripsi*, UIEU UNIVERSITAS PRESS, Jakarta, 2006.
- Vardinsyah, Dani, M, *Filsafat Ilmu Komunikasi*, PT. INDEKS, Jakarta, 2008.
- West, Richard. Lynn H. Turner, *Pengantar Teori Komunikasi*, Salemba Humanika, Jakarta, 2007.
- Wilcox, Dennis L, *Public Relations Strategies dan Tactics*, New York : Pearson Educations Inc, 2003