

DAFTAR PUSTKA

**Buku:**

- A.M, Morissan. 2010. Periklanan komunikasi pemasaran terpadu. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Anggoro, M. Linggar. 2005. Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvinaro. 2014. Metode Penelitian untuk *Public relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi dan Lia Yuliana. 2008. Manajemen Pendidikan. Yogyakarta: Aditya Media Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assael, Henry. 2004. *Consumer Behavior*. New York: Thomson-Learning.
- Aqib, Zainal. 2008. Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamidi. (2010). Metode Penelitian dan Teori Komunikasi. Malang: UMM Pers.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Alih Bahasa: Hendra Teguh dkk. Edisi 1. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2010. Principles of Marketing (Edisi 13). United States of America: Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, *Public Relation, Advertising*, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Perusahaan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Littlejohn, Stephen W. 2009. Teori Komunikasi, edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lovelock, Christopher H & Lauren K. Wright. 2005. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lukas, Ade (2001). *Customer Relationship Management, CRM Slide Pesentation*. Jakarta:Ciptamaya.
- Mulyana, Deddy. 2007. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2013. Metodologi Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relatons* Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Nurjaman, Kadar dan Khaerul Umam. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Purba, Amir dkk. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Medan: Pustaka Bangsa Prss.
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2007. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Ruslan, Rosady. 2004. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soemanagara, R Dermawan. 2006. *Marketing Communication–Taktik dan Strategi*. Jakarta: PT Buana Ilmu Populer (Kelompok Gramedia).
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2010. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhandang, Kustadi. 2012. *Public Relations Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Suryosubroto, B. 2004. *Humas dalam Dunia Pendidikan - Suatu Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Mitra Gama Widya.
- Vardiansyah, D. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi: Pendekatan Taksonomi Konseptual*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Vardiansyah, D & Erna F. (2018). *Filsafat Ilmu Komunikasi: Pengantar Ontologi, Epistemologi, Aksiologi*. Jakarta: Indeks
- Wirawan. 2010. *Konflik dan Manajemen Konflik*. Jakarta: Salemba Humanika.

**Jurnal:**

- Adnin, Rizqa Janati, Nawazirul Lubis dan Widayanto. 2013. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan PT Nasmoco Pemuda Semarang, *Jurnal Sosial dan Politik*.
- Kandampully, Jay and Dwi Suhartanto, 2000. *Customer Loyalty in The Hotel Industry: the Role of Customer Satisfaction and Image, International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Ndubisi, Nelson O. 2007. *Relationship Marketing and Customer Loyalty. Marketing Intelligence and Planning*.
- Saputra, Harmawan dan Ariningsih. 2014. Masa Depan Penerapan Strategi *Relationnship Marketing* Pada Industri Jasa Perbankan. Segmen *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Sivesan. 2012. *Impact of Relationship Marketing on Customer Loyalty on Banking Sectors*. *Jurnal of South Academic Research*.

Velnampy dan Sivesan. 2012. *Customer Relationship Marketing and Company Satisfaction A Study On Mobile Service Providing Company In Srilanka*. Global Journal.

**Skripsi:**

Tekwana,,. (2013). *Pengaruh Marketing Public Relations Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. Skripsi Sarjana pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau: tidak diterbitkan.