

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Zein. 2009. *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra. Wacana Media.
- Afifuddin, Beni Ahmad Saebani. 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia
- Alwasilah, A Chaedar. 2003. *Pokoknya Kualitatif: Dasar-dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya
- Amin Widjaja Tunggal. 2008. *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Harvindo.
- Andi Prastowo. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ardianto, Elvinaro dan Soemirat, Soleh. 2010. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Assumta, Sr Maria Rumanti. 2002. *Dasar-Dasar Public Relations : Teori dan Praktik*. Jakarta : PT Grasindo
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Brannan, Tom, 2005, *Integrated Market Communication*, PPM, Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2015. *Komunikasi Pariwisata*. Jakarta: Prenada Group
- Cangara, H. Hafied. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Chistina Whidya Utami, 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel. Modern*, Jakarta: Salemba Empat.
- Danandjaja, 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Danang Sunyoto. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS.
- Duncan, Tom. 2005. *Principles of Advertising & IMC. International edition*. Edisi Kedua. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung : Citra Aditya Bakti
- Effendy, Onong uchjana. 2013. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Griffin, W, Ricky dan Ronald J Ebert. 2002. *Management*, Erlangga, Jakarta
- Grunig, J.E. 1992. *Excellence In Public Relations And Communication Management*. New Jersey, Lawrence Erlbaum Associate, Inc
- Istijanto, 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta : PT Erlangga
- Kotler, Amstrong. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran: Jilid 2*. PT Indeks. Indonesia
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Prenadamedia Group

- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moenir, H.AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moore & Frazier. 2004. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moore, Frazier. 2005. *Humas: Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja
- Mukhtar, 2013, *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*, Referensi, Jakarta
- Nana Syaodih Sukmadinata. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rosdakarya. Nurjaman, Kadar dan Umam, Khaerul. 2012. *Komunikasi dan Public Relations*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ruslan, Rosadi, 2000, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, Edisi Revisi, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Sitepu, Syahputra Edy & Faulina. 2011. *Profesional Public Relations*. Medan: USU Press
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Umar, Husein. 2005. *Study Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.

Vanessa, Gaffar. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta.

Wilcox et al., 2003. *Public Relations Strategies And Tactics- 7th edition*, Pearson. Education, Inc

Winardi J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Zikmund, William G., et al. (2010). *Business Research Methods (eight edition)*. South Western, USA: Cengage Learning

Jurnal

Danang Budi Utomo, 2014. *Strategi komunikasi customer relationship management lembaga amil zakat dhuafa dalam menjaga loyalitas donator*. Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta

Hasbi Mubarak, 2017. *Strategi Customer Relations Dalam Menjaga loyalitas pelanggan di Rama Billiar Yogyakarta*. Skripsi Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta

Littlemore, J 2003, *The Communicative Effectiveness of Different Types of Communication Strategy' System*, Vol. 31
[https://doi.org/10.1016/S0346-251X\(03\)00046-0](https://doi.org/10.1016/S0346-251X(03)00046-0).

Meyliana. 2011. "Analisis Strategi E-Marketing dan Implementasinya Pada Rental Company". Jurnal Binus, Volume 2, Nomor 1.

Rania Nuan Syakila, 2020. *Strategi Customer Relationship Management crematology coffee roasters dalam menjaga loyalitas pelanggan saat pandemic covid-19*. Skripsi Universitas Prof. Dr. Moestopo, Jakarta

Wildyaksanjani, Janiar Puspa dan Dadang Sugiana. 2018. *Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT. Angkasa Pura II (Persero)*. Jurnal Kajian Komunikasi. Vol. 6, No. 1

Yohannes Yahya, 2008, *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol1, Nol1, Universitas Budi Luhur.

Web

<https://files.gaikindo.or.id> (diakses pada 21 oktober 2020)

<https://otomotif.tempo.co/read/1342858/gaikindo-penjualan-wholesales-mobil-april-2020-turun-90-persen/full&view=ok> (diakses pada 21 Oktober 2020)

<https://www.gridoto.com/read/221257410/auto2000-pertahankan-jumlah-dealer-toyota-terbanyak-segini-jumlahnya> (diakses pada 23 oktober 2020)

www.gaikindo.or.id (diakses pada 12Agustus 2021)