

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Anton, Jon, Petouhoff, Natalie L. 2002. *Customer Relationship Management: The Bottom Line to Optimizing Your ROI*. New Jersey: Prentice Hall.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J.W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Coulsin, Colin, Thomas. 2002. *Public relations: Pedoman praktis untuk PR*. (Lucas Ginting, Trans). Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Cutlip, Center & Broom. 2006. *Effective Public Relations (Edisi kesembilan)*. Jakarta: Kencana
- Cutlip, S., Center, S., & Broom, G. 2011. *Effective Public Relations*. Jakarta: Prenada Media.
- Devito, A. Joseph. 2011. *Edisi Kelima: Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Endraswara, Suwardi. 2012. *Metodologi Penelitian Kebudayaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Evelina, Lidia. 2007. *Event Organizer Pameran, Cetakan Ketiga*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Greenberg, Paul. 2010. *CRM at the speed of light: Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Grunig, James E. 2011. *Two-Way Symmetrical Public Relations: Past, Present, and Future*. dalam Heath, Robert L. (ed.). *Handbook of Public Relations*. California: Sage Publication, Inc.
- Husein, Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson. 2001. *E-Business 2.0: Roadmap for Success*. USA: Addison Wesley, Longman Inc.
- Kotler, Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Moleong, Lexy. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 1988. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurudin. 2017. *Ilmu Komunikasi: Ilmiah dan Populer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Philip Lesly. 1991. *Lesly's Handbook of Public Relations and Communications*. Chicago, Illinois: Probus Publishing Company.
- Robinette Scott & Claire Brand. 2001. *Emotion Marketing: The Hall Mark Way of Winning Customer's For Life*. New York: McGrawHill International.
- Rohidi, Tjetjep Rohendi 2011. *Metodologi Penelitian Seni*. Semarang: Cipta Prima Nusantara.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, Rosady. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Pudjiastuti, Wahyuni. 2010. *Special event Alternatif Jitu Membidik Pasar*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Yin, Robert K. 2014. *Studi Kasus: Desain & Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sumber Jurnal:

- Sondak, Taroreh, Uhing (2019). *Jurnal EMDA. Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara*,7, 671 – 680.

Sumber Penelitian Terdahulu:

- Janiar Puspa Wildyaksanjani & Dadang Sugiana (2018). *Jurnal Kajian Komunikasi. Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero)*, 6, 10-23.
- Shabrina Amatullah, Rizki Delima, Hidayah Syafitri, Ali Ibrahim (2018). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Penerapan Strategi Customer*

Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Studi Kasus: Rumah Kreatif Ogan Ilir Indralaya, 5, 225-230.

Astria Hijriani & Fikri Ahmad Maulana (2019). Jurnal Ilmu Komputer. Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Usaha Mikro Bidang Retail Studi Kasus CV Duta Square Bandar Lampung. 84-94