

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, D. (2008). Interaksi Simbolik: Suatu Pengantar. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 9(2), 301–316.
- Amirullah. (2015). *Manajemen Strategi Teori Konsep Kinerja*. Mitra Wacana Media.
- Arikunto, S. (2001). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Arni, M. (2004). *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara.
- Becker, W. S., & Wellins, R. S. (1990). Customer-service perceptions and reality. *Training & Development Journal*, 44(3), 49–52.
- Brocato, D. (2010). *Push and pull marketing strategies*. Wiley International Encyclopedia of Marketing.
- Dharmmesta, B. S. (1999). Loyalitas pelanggan: Sebuah kajian konseptual sebagai panduan bagi peneliti. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 14(3).
- Effendy, O. U. (2006). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, & Onong, U. (2009). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Fitrah, M. (2018). *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Hendrawan, H. (2017). *Analisis Strategi Komunikasi Dalam Peningkatan Kualitas Hasil Layanan Di Nissan Puri Indah*. Universitas Mecu Buana.
- Imber, J., & Toffler, B. A. (1987). *Dictionary of advertising and direct mail terms*. Barron's Educational Series.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada.
- Kusumawati, T. I. (2019). Komunikasi verbal dan nonverbal. *AL-IRSYAD*, 6(2).
- Lestari, R. (2015). Sales Promotion Sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran Mobil Low Cost Green Car Daihatsu Aylapada PT. Astra Internasional Tbk Cabang Ciledugkota Tangerang 3(1). *Avant Garde*, 31.
- Lucas, R. W. (2009). *Customer service: Skills for success*. McGraw-Hill.
- Manzilati, A. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif: Paradigma, metode, dan aplikasi*. Universitas Brawijaya Press.
- Mardalis, A. (2006). Meraih loyalitas pelanggan. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(2), 111–119.

- Margiyanto, M., & Mudiantono, M. (2013). *Analisis Pengaruh Citra merek, persepsi harga, kualitas produk, dan promosi terhadap keputusan pembelian blackberry di kota Semarang*.
- Moleong, L. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, & Lexy, J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi Individu Hingga Massu*. Prenadamedia group.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Newman, W. L. (1997). *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approache*. Allyn & Bacon.
- Peelen, E. (2005). *Customer Relationship Management*. Prentice-Hall.
- Purwadi, W. S., & Maryani, A. (n.d.). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Shafira. *Prosiding Manajemen Komunikasi*.
- Rahardjo, M. (2010). *Triangulasi dalam penelitian kualitatif*.
- Rahardjo, M. (2017). *Studi kasus dalam penelitian kualitatif: konsep dan prosedurnya*.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satscaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ridha, N. (2017). Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigma penelitian. *Hikmah*, 14(1), 62–70.
- Ruslan, R. (2000). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Grafindo Persada.
- Seta, P. M. (2014). *Strategi Komunikasi PT. Kaha Event Management Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*.
- Seta, Pambayun Menur. (2014). *Strategi Komunikasi PT. Kaha Event Management dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*. Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Soewadji, J. (2012). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Mitra Wacana Media.
- Spillane, J. J., & Press, S. D. U. (2021). *Managing quality customer service: Pelayanan yang Berkualitas*. Sanata Dharma University Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumendap, C. E., Susanti, D., & Daryanto, G. S. (2019). *Pengaruh pemasaran pengalaman (experiential marketing) dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (studi pada Ikea Alam Sutera)*. Universitas Pelita Harapan.
- Tahuman, Z. (2016). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan serta dampaknya terhadap keunggulan bersaing. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3).

Tahuman, Zainuddid. (2016). Edisi Khusus Pemasaran & Keuangan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(3).

Tarsani, T. (2017). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi (Studi Kasus pada Customer Service GraPARI Telkomsel Gandaria). *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 2(1), 46–55.

Wasesa, S. A. (2005). *Strategi public relation*. Gramedia Pustaka Utama.

West, R., & Turner, L. H. (2007). *Introducing communication theory: Analysis and application* (3rd ed.). McGraw-Hill.

Wijaya, T. G. (2019). *Strategi Promosi Dalam Peningkatan Brand H&M Studi Kualitatif Strategi Promosi Dalam Peningkatan Brand H&M Bagi Remaja Di Kota Bandung*.

Yin, R. K. (2014). *Studi Kasus, Desain & Metodologi*. RajaGrafindo Persada.