

DAFTAR PUSTAKA

- Andreson, Kristin & Carol Kerr, *Customer Relationship Management*, The McGraw-Hill Companies, USA, 2002
- Bergeron, Bryan, *Essentials of CRM a Guide to Customer Relationship Management*, John Wiley & Sons, Inc, New York, 2002
- Butterick, Keith, *Pengantar Public Relations Teori & Praktik*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012.
- Buttle, Francis, *Customer relationship Management (Manajemen Hubungan pelanggan) Concept and Tools*, Edisi Pertama, Terjemahan, Bayumedia Publishing, Malang, 2007.
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty = Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Terjemahan, Erlangga, Jakarta, 2005.
- Hadi, Anwar, *Pemahaman dan Penerapan ISO/IEC 17025:2005 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Laboratorium Kalibrasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007.
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung, 2005.
- Hutabarat Jemsly & Martani Huseini, *Manajemen Strategik Kontemporer*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2006.
- Jefkins, Frank, *Public Relations*, Erlangga, Jakarta, 2002.
- Kristianto, Paulus Lilik, *Psikologi Pemasaran*, CAPS, Yogyakarta, 2011.
- Kriyantono, Rachmat, *Public Relations Media Public Relations Membangun Citra Korporat*, Kencana, Jakarta, 2008.
- Kriyantono, Rachmat, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Prenada Media Group, Jakarta, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, SalembaEmpat, 2008.
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfactions: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, CV. Alfabeta, Bandung, 2012.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, ANDI, Yogyakarta, 2007.

Vardiansyah, Dani, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.

Wasesa, Silih Agung, *Strategi Public Relations*, Gramedia, Jakarta, 2005.

Sumber lain :

www.agungrent.com

www.kuliahdipiksi.blogspot.com