

Daftar Pustaka

- Danim, Sudarwan. *Menjadi Peneliti kualitatif*. Pustaka Setia. Bandung. 2002
- Daymond, Christine dan Immy Holloway. *Metode-metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Cahya Wiratama. Bentang. Yogyakarta. 2008.
- Depdikbud. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta. 1990
- Djaja, Danan. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Alumni. Bandung. 1985.
- Djamarah. *Psikologi Belajar*. Rineka Cipta. Jakarta . 2008
- Effendy, Onong Uchjana. *Kamus Komunikasi*. Remaja Rosdakarya. Bandung. 1989.
- Engel, Blackwell, dan Miniard. *Perilaku Konsumen*. Budiyanto Fx .Binarupa Aksara. Jakarta. 1994
- Fisher, B. Aubrey. *Teori-teori Komunikasi*. Jalaluddin Rakhmat. Bandung. Remaja Rosdakarya. 1986.
- Moleong, Lexy M.A. *Metodologi Penelitian Kualitatif – EdisiRevisi*. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2006.
- Moore, Frazier. *Hubungan Masyarakat, Prinsip, Kasus dan Masalah*. .Rosdakarya. Bandung. 2000.
- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. 2004
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfication*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 2003
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2003
- Setyodarmodjo, Soenarko. *Public Relations: Pengertian Fungsi dan Peranannya*. Surabaya Papyrus. Surabaya. 1997.

Tunggal. Amin, Widjaja. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Harvarindo. Jakarta. 2008

Wilcox, Dennis L., Cameron, Glen T., Ault, Phillip H., Agee, Warren K. *Public Relations: Strategies and Tactics* – Seventh Edition, Pearson Education, Inc. New York. 2003.

Yin, Robert K. *Studi Kasus Design Dan Metode*. M.Djauzi Mudzakir. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2013

Sumber lain :

https://books.google.co.id/books?id=-VPNS5CbDhYC&pg=PT111&dq=pendekatan+adalah&hl=en&sa=X&ei=6TvDVJ-tFtjZ8qXftYLCw&redir_esc=y#v=onepage&q=pendekatan%20adalah&f=false (10-01-14 / 21.00)

https://books.google.co.id/books?id=lCkgSPrfTaoC&pg=PA154&dq=tujuan+customer+relations+menurut+david&hl=en&sa=X&ei=6bDEVm3oIdxf8AWY_ILgCw&redir_esc=y#v=onepage&q=tujuan%20customer%20relations%20menurut%20david&f=false (16-11-2013 / 21.48)

<http://kbbi.web.id/pola> (10-01-2014 / 20.11)

http://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_hubungan_pelanggan (16-11-2013 / 19.36)