

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Frank Jefkins dan Daniel Yadin, 2004. *Public Relations* Edisi Kelima, Jakarta: Erlangga, Hal.9.

Rachmat Kriyantono, 2008. *Public Relations Writing*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, Hal 5-18

Kustadi Suhandang, 2004. *Public Relations Perusahaan*, Bandung: Nuansa, Hal.73-79

Scot M. Cutlip, dkk, 2005. *Effective Public Relations: Merencanakan dan Melaksanakan Kegiatan Kehumasan dengan Sukses Edisi Kedelapan*, Jakarta: Indeks Hal 272.

Dr. Felix Jebarus IAPR dan Muslim Basya, SE, MBA, *Standar kompetensi menuju humas professional*, Jakarta 2013

Parvatiyar dan Sheth, *Customer Relationship Management dan Marketing Public Relationship*, 2007 Hal 33.

Rohim, H. Syaiful., *Teori Komunikasi : Perspektif, Ragam, & Aplikasi*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2009

Cangara, H. Hafied., *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT RajaGrafindo Persada, Depok, 2012

Risman Sikumbang, *Teori Komunikasi*, Ghalia Indonesia cet.Pertama, Jakarta 2013.

Mukhtar., *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*, Referensi GP Press Group, Jakarta Selatan, 2013

Moleong, Lexy.J., *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004

Moleong, Lexy.J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005

Frank Jelkins & Daniel yadin., *Public Relations Edisi Kelima*, Jakarta Erlangga 2004

Kustadi Suhandang, *Public Relations*, Bandung 2008

Kristin Anderson and Carol Kerr, Customer Relationship Management, New York:
McGraw Hill 2002

Patricia Moore & William Moore, Menguasi CRM (Customer Relationship
Mangement) Dalam Seminggu, Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher 2005

Supriadi Setiawan, Loyalitas Pelanggan Jasa, Bogor, IPB Press 2011

Nina Rahmayanti, Management Pelayanan Prima, Yogyakarta: Graha Ilmu 2010

