

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A. Gani, R. 2014. Suka berbahasa Indonesia. Jakarta: Referensi.
- Abdullah, T., dan Francis, T. 2012. Manajemen Pemasaran Cetakan. Pertama. Jakarta : PT. Raja Grafindon Persada.
- Abdurrahmat, Fathoni. 2014. Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ardianto, E. 2014. Metodologi Penelitian untuk Public Relations. Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2015. Sikap Manusia : Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Baskara, P,T. dan Suwandi, J. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Telkom Indihome Di Wilayah Kota Surakarta Tahun 2015. Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Cutlip, Scott. M., Center Allen H. & Broom.Glen. M. 2015. Effective Public Relations, Ed. 9. Jakarta : Kencana.
- Farid, M.F., Fahmi, A., Siswanto, A., and Arijulmanan. 2017. HRD Syariah Teori Dan Implementasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, Ali. 2018. Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Media Pressdindo.
- Iqbal, A.M. 2021. Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Brt Trans Jateng Pada Koridor 1 Rute Stasiun Tawang – Terminal Bawen. Skripsi.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2016. Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition. England. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. 2016. Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kuncoro. 2014. Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Riduwan dan Sunarto. 2015. Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis. Cetakan Ke-4. Bandung: Alfabeta.

- Ruslan, R. 2016. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, J. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekaran, U. 2016. Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabeta.
- Sulaksana, U. 2015. Integrated Marketing Communications. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sunyoto, D. 2016. Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung: PT Refika Aditama.
- Suparno. 2014. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Supriyanto, A.S., dan Machfudz, M. 2010. Metodologi Riset Manajemen Sumber daya Manusia. Malang: UIN Maliki Press.
- Tjiptono, F. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, H. 2014. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi-2. Cetakan ke-13. Jakarta : Rajawali Pers.

Jurnal

- Bilhaq, A.M. dan Putri, Y.R. 2022. Analisis Implementasi Strategi Marketing Public Relation Bank Syariah Indonesia Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Dialektika Komunika | Vol 8 No 2.
- Coombs, W.T. & Holladay, S.J. 2012. The paracrisis: The challenges created by publicity managing crisis prevention. Public Relations Review, 38(3), 408-415.
- Fikry Al-Jufri, Mahir Pradana. 2021. Pengaruh Marketing Public Relation dan Fitur Layanan Terhadap proses Keputusan Menggunakan Aplikasi Tiktok. e-Proceeding of Management : Vol.8, No.5.

- Iqbal, A.M. 2021. Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Brt Trans Jateng Pada Koridor 1 Rute Stasiun Tawang – Terminal Bawen. Skripsi.
- Maryam Tariq, Tanveer Abbas, Muhammad Abrar, Asif Iqbal. 2017. EWOM and Brand Awareness impact on consumer purchase intention : mediating role of brand image. *Pakistan Administrative Review* vol.1 no,1.
- Najib, Mukhamad. 2017. Analisis Pengaruh MPR (Marketing Public Relations) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel di Bogor. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* Vol. 9, No. 2.
- Ningsih, C., dan Ghaisani, A.P. 2020. Pengaruh Kegiatan Public Relations Terhadap Kepuasan Informasi Pialang Jakarta Futures Exchange. *Jurnal Dialektika Komunika* | Vol 8 No 2.
- Nurfazria, E dan Yudha, E. 2018. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol.6. No. 3.
- Panjaitan, F.A.B.K. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Melalui Kualitas Layanan, dan Citra Perusahaan. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen* September 2014, Vol. 1 No.2.
- Ratar, M., Sangkoy, M., Pandeirot, J. 2021. Analisis Dampak Relationship Marketing, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado. *Jurnal Akrab Juara*, [S.L.], V. 6, N. 4, P. 175-191.
- Rohaeni, H., Pitaloka, I., & Yuliana, W. 2019. Marketing Public Relations Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sain Manajemen*, 1(1), 10-18.
- Safira, T., Saleh, M. Y., & Remmang, H. 2020. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Ambon. *Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1).
- Saputra, S., dan Ardila, Nuzi Widia Iswari. 2021. Pengaruh Marketing Public Relation Terhadap Product Brand Image Layanan Kereta Api Kelas Bisnis di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, Volume 11, Nomor 1, Maret 2021.
- Setyo, Purnomo Edwin. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.
- Soesilo, I.F., dan Mayangsari, I.D. 2013. Strategi Marketing Public Relations Dalam Menciptakan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Bober Cafe Bandung). Bandung: IMT.

Thahirrah, N. 2022. Efektifitas Digital Marketing Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah), 5(2).