

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Sofyan, 2014. *Managemen Pemasaran Dasar; Konsep, dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- David, Fred R & David, Forest R. 2015. *Strategic Management : A Competitive Advantage Apporach, Concepts, and Cases*, Edisi ke-15, New Jersey: Pearson Education.
- Marshall, Tito Shaputra. 2016. Skripsi: *Aktivitas Cyber Public Relations Akun Instagram Ceritapadang dalam Pembangunan Pariwisata Minangkabau*, Bandung: Universitas Telkom.
- Moore, H. Frazier. 2014. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2014. *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin, Wijaya Laksana. 2015 *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Odunlami, I. B. 2014. *Impact Of Customer Satisfaction And Customer Retention On Customer Loyalty : A Case Study Of Enterprise Bank In Oyo* By. 2 (9), 427–450.
- Pratama, I Putu Agus Eka. 2019. *Customer Relationship Management (CRM)*. Bandung: Informatika Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2014. *Manajemen Strategi, Edisi Sepuluh*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruslan, Rosady. 2015. *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, Rosady. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2018. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi Cetakan 14*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sheth, Jagdish N, Atul Parvatiyar & G. Shainesh, 2013. *Customer Relationship Management: Emerging Concepts, Thools, and Application*. New Delhi: Tata-McGrawHill.

Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvino. 2017. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Universitas Islam Indonesia. 2015. *Customer Relations*. Yogyakarta.

JURNAL:

Claudia Thendywinaryo, Amelia Sidik, & Felicia Goenawan. 2021. Jurnal E-Komunikasi Universitas Kristen Petra, Surabaya. Judul Penelitian: Analisis Strategi Customer Relationship Management Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Umkm Retail Non-Makanan di Indonesia Timur (Studi Kasus Pada New Em Colletion). Vol 9 No.2.

Dadang Sudiana. 2018. Jurnal Komunikasi Universitas Padjajaran. Judul Penelitian: Strategi CRM PT Angkasa Pura II (Persero) Vol 6 No.1.

Novrianti Hasri, Asep Saeful Muhtadil, & Dono Darsono. 2017. Jurnal Komunikasi UIN Sunan Gunung djati. Bandung. Judul Penelitian: Strategi Indosat Mempertahankan Pelanggan Melalui Program Customer Relationship Management. Volume 3, Nomor 2.

Rania, Nuan Syakila. 2021. Jurnal Cyber PR Universitas Prof.Dr.Moestopo. Judul Penelitian: Penerapan Customer Relationship Management pada Crematology Coffe Roasters saat pandemi Covid-19.

Ratih Kurnia Amanda. 2019. Jurnal E-Komunikasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Judul Penelitian: Customer Relationship Management (CRM) Next Digital Indonesia. Vol.9 No.2.

Sirait, Normawati, Maryam, Siti & Priliantini, Anjang. 2018. Influence Of The Campaign "Let's Disconnect To Connect" On Anti-Phubbing Attitude (Survey In Line Starbucks Indonesia Official Account Followers) Vol-7.

Trisnawati, Arie, dan Maya May Syarah. 2017. Strategi Humas Politeknik Negeri Jakarta Dalam Penerimaan Mahasiswa Baru , Vol-8 Nomor 1.

Wahdian, Sri Dewi Setiawati. 2020. Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya (ARS). Judul Penelitian: Customer Relationship Management PT Samsung Electronics di tengah pandemi Covid-19 di Indonesia. Vol 3 No.2.

WEBSITE:

<https://mcdonalds.co.id/>; Diakses pada tanggal 15-10-2022.