

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- A, Muwafik Saleh. (2012). *Public Service Communication: Praktik Komunikasi SI*. Malang: UMM Press.
- Buttle, Francis. (2004). *Customer Relationship Management (Management Hubungan Plenaggan) Concept and tools*. Malang: Bayumedia.
- Buttle, Francis. (2015). *Customer Relationship Management (3rd Edition)*. Amsterdam: Elsevier Publishing.
- Cutlip, Center & Broom. (2016). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Don Peppers & Martha Rogers. (2011). *Managing Customer Relationships: A strategic Framework*. Canada: John Wiley & Sons. Inc
- Hennink, M, Hutter, I, & Bailey, A. (2020). *Qualitative Research Methods*. Sage Pub.
- Jefkins, Frank, Danil Yadin. (2014). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Juliansyah Noor, (2017). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Kasali, Rhenald, (2005) *Manajemen Public Relations Konsepsi dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti.
- Khaerul Umam, (2012). *Komunikasi Dan Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Kotler, P. (2014). *Marketing Management*. Pearson Edition, Pearson Education Internasional.
- Kotler, Philip., & Amstrong, G. (2014). *Principles Of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., dan Keller, K. 2016. *Marketing Management (15th ed)*. Edinburgh Gate, Harlow, England: Pearson Education.
- Kriyantono, Rachmat. (2014). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian Dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- Lovelock, Christoper dan Jochen Wirtz. (2011). *Service Marketing*. New Jersey USA : Pearson.

- Nova, Firsan. (2011). *Crisis Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rosady, Ruslan (2014). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rosady, Ruslan. (2017). *Seri Manajemen Public Relation I*. Jakarta : Rajawali Pers
- Ropingi el Ishaq, (2017). *Public Relations Teori & Praktik*. Malang: Intrans Publishing
- Silviani, Irene. (2020). *Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis*. Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widjaja, Amin. (2008). *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.

#### **Jurnal :**

- Ayu Abriyanti Chandra Dewi, Prof. Dr. Hatane Semuel, S.E.,M.S. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customr Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 3(1), 1 – 9.
- Ardijan Handijono, Rudy Irawan Gunarto, Samsul Marpitasa. (2021). Menjaga Loyalitas Pelanggan Dengan Strategi CRM Pada PT. Desalite Pamulang. *Reswara; Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 64 – 70.
- Claudia Thendywinaryo, Amelia Sidik & Felicia Goenawan. (2021). Analisis Strategi Customer Relationship Management Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelangan Umkm Retail Non-Makanan Di Indonesia Timur (Studi Kasus Pada New Em Collection). *Jurnal E-Komunikasi*, 9(2), 1 – 12.

- Kuusik, A. (2007). Affecting Customer Loyalty: Do Different Factors Have Various Influences in Different Loyalty Levels?. *Tartu University Press, Estonia*, ISSN 1406–5967, ISBN 978–9949–11–735–2,
- Kholisoh, N. (2015). Strategi Komunikasi Public Relations dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit “X” di Jakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(3), 195 – 209.
- Leliana, I., & Kussanti, D. P. (2018). Efektifitas Program Employee Relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT Adira Dinamika Multifinance. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, Vol. 18 (2), 179-184.
- Prima Ayu Rizqi Mahanani. (2013). Customer Relations Management Sebagai Salah Satu Upaya Public Relations Perusahaan Jasa Perbankan Menciptakan Good Image. *Jurnal Komunikasi*, 1(6), 551 – 562.
- Rini, K, Rusmiwari, S, & Widodo, H. (2017). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Universitas Tribhuwana Tungadewi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 6(1), 34 – 37.
- Apriyani, Elma. (2020) Komunikasi Two-way Symmetric dalam Menjalin Hubungan Public Relations Dengan Media (Studi pada Humas Pemkab Gowa) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Selvina L. Lengkong, Mariam Sondakh, J.W. Londa. (2017) Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado). *E-Journal”Acta Diurna”*, VI(1).
- Wibowo Soedjono, Frendy Limantoro. (2018). Analisis Kegiatan Customer Relationship Management Melalui Membership Card Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen: Studi Kasus Pada Sogo Premier Card. *EXPOSE-Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 123 – 132.
- Wan Ecika Amalia, Ikhma Zurani. (2021). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT. Telkom Wilayah Telekomunikasi Riau Daratan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Indihome. *Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau*, 9(2), 306 – 320