

DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, F., & Maklan, S (2019). *Customer Relationship Management: Concept and Technologies* (4th ed.). Routledge.
- Cutlip, S.M., Center, A. H., dan Broom, G.M. (2006). *Effective Public Relations* edisi sembilan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Edy Kurnia, *Customer Is Change: Eksplorasi Perilaku Pelanggan Di Tengah-Tengah Gaya Hidup Digital* (Jakarta: Buku Republika, 2013), 123
- Fandy, Tjiptono (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Fandy, Tjiptono (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Kriyantono, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kakilangit Kencana
- Moore, H. Frazier. 2014. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan (2014). *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Nurdin, Usman (2016). *Konteks Implementasi Beerbasis Kurikulum*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Peppers, D & Rogers, M (2016). *Managing Customer Experience and Relationship: A Strategic Framework*. Wiley
- 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
- Rhenald Kasali, *Manajemen Public Relations Konsepsi Dan Aplikasinya Di Indonesia* (Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti, 2005),7
- Silviani Irene. (2020). *Public Relations Sebagai Solusi Komonikasi Krisis*. Surabaya: PT. Scopindo Media Pustaka
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suwanto (2018). *Pengantar Public Relations Kontemporer*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvino. 2017. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Jurnal

Soraya, Eva. Sazali, Hasan. 2023. Implementasi *Customer Relationship Management* di Perpustakaan Medan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Vol. 11 No. 1

Suryani, Ita. Bakiyah Marifatul, Horidatul. 2020. Strategi *Public Relations* PT Honda Megatama Kapuk dalam *Customer Relations*. *Jurnal Komunikasi* Vol. 11 No. 2

Nur Rosyid, Azis. Bayu Mukti, Artin. Maftikhul, Wahyu. 2023. Kajian Program dan Implementasi *Membership* Hotel Chanti Semarang. *Jurnal ISSN* No. 1978-3787

Nuan Syakila, Rania. 2021. Penerapan *Customer Relationship Management* pada Crematology Coffee Roasters saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Cyber PR* Vol. 1 No. 1

Rizky, Fahmi. Sudiarti, Sri. Atika. 2023. Strategi *Customer Relationship Management* dalam Mempertahankan Pelanggan pada Coffee Shop Grama Sphere. *Jurnal eCo-Fin* Vol. 5 No. 3

Website

<https://senayancity.com/>