



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. 1991. *Managing Brand Equity*. New York: The Free Press.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Baran, Roger, dkk. 2012. *Understanding Customer Relationship Management*. United States: Pecan Publishing.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Basrowi, dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Broom, Glen M. 2009. *Effective Public Relations 10th Edition*. New Jersey: Pearson.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Buttle, Francis. 2009. *Customer Relationship Management: Concept and Technologies*. Burlington: Elsevier.
- Creswell, John W. 2003. *Research Design*. Jakarta: KIK Press.
- Center, Allen H, dan Patrick Jackson. 2003. *Public Relations Practices: Managerial Case Studies and Problems*. New Jersey: Pearson Education.
- Daymon, Christine, dan Immy Holloway. 2008. *Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta: PT Benteng Pustaka.
- Durianto, Darmadi, dkk. 2001. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: Gramedia.
- _____. 2004. *Brand Equity Ten: Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta: Gramedia.
- Goldenberg, Barton J. 2008. *CRM in Real Time: Empowering Customer Relationships*. New Jersey: Information Today Inc.
- Greenberg, Paul. 2010. *CRM at the Speed of Light, Fourth Edition: Social CRM Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers*. New York: McGraw-Hill.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Handayani, Desy, dkk. 2009. *The Official MIM Academy Coursebook: Markplus Basic*. Jakarta: Esensi.
- Harris, Thomas L, dan Patricia T. Whalen. 2006. *The Marketer's Guide to Public Relations in the 21st Century*. New York: Thomson.
- Hughes, Arthur Middleton. 2003. *The Customer Loyalty Solution: What Works (and What Doesn't) in Customer Loyalty Programs*. New York: McGraw Hill
- Kartajaya, Hermawan. 2004. *Positioning Diferentiation & Brand*. Jakarta: Gramedia.
- _____. 2007. *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Jakarta: MarkPlus, Inc.
- Kotler, Philip. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi kedua belas*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2003. *Marketing Insight From A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Setiap Manajer*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2006. *According to Kotler*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- _____. 2003. *Manajemen Pemasaran Edisi kesebelas*, Jakarta: PT Ind....
- Kotler, Philip, dan Hermawan Kartajaya. 2007. *Marketing 3.0*. Jakarta: Gramedia.
- Lichtman, Marilyn. 2010. *Qualitative Research in Education*. California: SAGE Publications.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mowen, John C. 1995. *Consumer Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall
- Newell, Fredrick. 2000. *Loyalty.com: Customer Relationship Management in the New Era of Internet Marketing*. New York: McGraw-Hill
- Nicolino, Patricia F. 2004. *Brand Management: The Complete Idiot's Guide*. Indianapolis: Alpha Books.
- Nurjaman, Kadar. 2012. *Komunikasi dan Public Relations*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Payne, Adrian. 2005. *Handbook of Customer Relationship Management*. Oxford: Elsevier.
- Peelen, Ed. 2005. *Customer Relationship Management*. England: Pearson Education Limited.

- Peppers, Don, and Martha Rogers. 2011. *Managing Customer Relationship: A Strategic Framework*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sharp, Duanne E. 2003. *Customer Relationship Management System Handbook*. New York: Auerbach Publications.
- Smith, Paul R. 2011. *Marketing Communications: Integrating Offline and Online with Social Media Fifth Edition*. London: Kogan Page.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sumardy, et. al. 2011. *Customer Loyalty Playbook*. Jakarta: Upnormal Publishing.
- Susanto, A.B. dan Himawan Wijanarko. 2004. *Power Branding : Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*. Jakarta: Mizan Pustaka.
- Theaker, Alison. 2011. *Public Relations Handbook*. New York: Routledge.
- Yin, Robert K. 2002. *Studi Kasus (Desain dan Metode)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

JURNAL

- Benjarongkij, Yubol. 2011. *The Use of CRM in Public Relations Work of Private Sector in Thailand*. ASBBS Annual Conference Las Vegas, Vol. 18, No. 1, pp.1017-1028. Chulalongkorn University: Bangkok.
- Buttle, Francis, et.al. 2006. "Database Marketing & Customer Strategy Management" Vol. 14, 1, pp.4-16. Sydney: Palgrave
- Lee-Keeley. Liz, et. al. 2003. "How e-CRM Can Build Customer Loyalty". Marketing Intelligence & Planning, Vol. 21, issue 4, pp.239-248. Surrey: Emerald.
- Pan L. Shan, dan Jae-Nam Lee. 2003. "Using E-CRM for A Unified View of the Customer", Communication of the ACM, Vol. 46, No. 4, pp95-99. National University of Singapore: Singapore.

SKRIPSI

- Muda, Roselyn. 2012. *Strategi Customer Relationship Management Rumah Sakit Siloam dalam Membina Hubungan dengan Para Pelanggannya*. Tangerang : Universitas Pelita Harapan.
- Prameshti. Putri Febia. 2010. *Analisis Kegiatan Customer Relationship Management PT Nestle Indonesia dalam Upaya Membangun Citra Perusahaan: Studi pada Anggota Sahabat Nestle*. Depok: Universitas Indonesia.
- Savitri, Yulanda. 2010. *Analisa Strategi Customer Relationship Management dalam Upaya Menjaga Citra Perusahaan (Studi pada Call Center Telkomsel)*. Depok: Universitas Indonesia.

ARTIKEL

- Andarningtyas, Natisha. 2013. *Pasar Kosmetik Indonesia Menjanjikan*. <http://www.antaraneews.com/berita/400824/pasar-kosmetik-indonesia-menjanjikan>. Diakses pada 17 Januari 2014.
- Fitra, Safrezi. 2012. *Masyarakat Kelas Menengah Topang Pertumbuhan Industri Kosmetik di 2012*. Dalam <http://www.indonesiainancetoday.com/read/21410/Masyarakat-Kelas-Menengah-Topang-Pertumbuhan-Industri-Kosmetik-di-2012>. Diakes pada 17 Januari 2014.
- Haigh, Robert. 2012. *Top 50 Cosmetics Brands 2012*. Dalam http://brandirectory.com/league_tables/table/top-50-cosmetics-brands-2012-2012. Diakses 6 Oktober 2013.
- Herdiyan. 2012. *Penjualan Diprediksi Tumbuh 10%-15% Tahun Depan*. Dalam <http://en.bisnis.com/articles/produk-kosmetik-penjualan-diprediksi-tumbuh-10-percent-15-percent-tahun-depan>. Diakses 23 Maret 2013.
- Holland, Tiffany. 2012. *The Body Shop Generates 9.1% Profit Jump in 2012 with Brand Revamp*. <http://www.retail-week.com/sectors/health-and-beauty/the-body-shop-generates-91-profit-jump-in-2012-with-brand-revamp/5046074.article>. Diakses pada 6 Oktober 2013.
- Kominfo. 2013. *Kominfo: Pengguna Internet di Indonesia 63 Juta Orang*. http://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita_satker#.UrwFkfQW02s. Diakses pada 26 Desember 2013

Saksono, Hadi. 2013. *Penjualan Kosmetik Lokal Lebih Rendah dibanding Kosmetik Impor*. <http://www.indonesiainancetoday.com/read/40073/Penjualan-Kosmetik-Lokal-Tumbuh-Lebih-Rendah-Dibanding-Impor>. Diakses 15 Maret 2013.

