



### **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

Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen komunikasi : mengembangkan bisnis berorientasi pelanggan*. Alfabeta : Bandung.

Buttle, Francis. 2003. *Customer Relationship Management: concepts and technologies*. New york.

Peelan, Ed. 2003. *Customer Relationship Management*. England.

Fiske, John. 2012. Pengantar ilmu komunikasi: edisi ketiga. PT. Rajagrafindo persada: Depok.

Nova, Frisan. 2014. PR WAR: Pertarungan mengalahkan krisis, Menaklukan media dan memenangi simpatik publik. Gramedia : Jakarta.

Ruslan, Rosady. 2010. Manajemen Public relations dan Media Komunikasi. PT. Rajagrafindo persada: Depok.

### INTERNET

[www.nissan.co.id](http://www.nissan.co.id)

UMMN