



### **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

- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi.*
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center dan Glen M. Broom. 2006. *Effective Public Relations.* Jakarta: Kencana
- Laermer, Richard, Michael Prichinello. 2009. *Full Frontal PR: Membuat Orang Membicarakan Anda, Bisnis Anda, atau Produk Anda.* Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer
- Nova, Firsan. 2009. *Public Relations (Bagaimana PR Menangani Perusahaan).* Jakarta : Grasindo
- Lukas Ade. 2001. *Customer Relations Management, (CRM Slide Presentation).* Jakarta: Ciptamaya
- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management.* Bayumedia Publishing
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di indonesia Edisi Bahasa Indonesia.* Jakarta: PT. Salemba Empa

### Sumber Internet

<http://dailysocial.net>

### Sumber lain

Company profile Hotel Novotel Lampung