



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

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Davis, Anthony. 2004. *Mastering Public Relations*. New York: Palgrave Macmillan
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kalakota, Ravi dan Marcia Robinson. 2001. *E-Business 2.0 Roadmap for Success*. USA: Addison-Wesley.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2006. *Marketing Management*. United Kingdom: Pearson Education Inc.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang: Prenada Media Group.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Public Relations Writing: Teknik Produksi Media*

- Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peppers, Don dan Martha Rogers. 2017. *Managing Customer Experience and Relationship: A Strategic Framework*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Rakhmat, Jalaludin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Strauss, Anselm dan Juliet Corbin. 2003. *Dasar Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Yin, Robert, K. 2003. *Studi Kasus (Desain dan Metode)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Zikmund, William G., dkk. 2003. *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. New Jersey: John Wiley and Sons.
- Internet:**
- Anderson, dkk. 2007. *Customer Relationship Management in Retailing: A Content Analysis of Retail Trade Journals*. Diakses pada 20 Juni 2018 pukul 19.48.
<http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/875.pdf>
- Rittipant, dkk. 2009. *Evaluation of The Customer Relationship Management*

Programs od Grocery Chains in Thailand. Diakses pada 20 Juni 2018

pukul 20.22.

<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.308.1411&rep=rep1&type=pdf>

