



### **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

### BUKU

- Anwar, Yesmil dan Adang. 2008. *Pengantar Sosiologi Hukum*. Jakarta : Grasindo
- Baran, Galka, Strunk. 2008. *Principles of Customer Relationship Management*. South Western: Thomson.
- Butle, Francis. 2009. *Customer Relationship Management : Concepts and Technologies – Second Edition*. USA: Elseiver Ltd.
- Cutlip, Scott., M, Silen., H, Center dan Glen., M, Broom. 2007. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Davis, Anthony. 2007. *Mastering Public Relations: Second Edition*. UK: Palgrave Master Series.
- Daymon, Christine dan Holloway, Immy. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif - Dalam Public Relations & Marketing Communications*. Yogyakarta : Mizan
- Denzin, Norman K. dan Yvonna S. Lincoln. 2009. *Handbook of Qualitative Research Edisi Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Gerson, Richard F. 2011. *Beyond Customer Service*. Jakarta: Lutan Edukasi.
- Goldenberg, Barton J. 2008. *Customer Relationship Management in Real Time : Empowering Customer Relationships*. New Jersey: Information Today, Inc.
- Grunig, James E., Dozier, David M., dan Grunig, Larissa A. 1995. *Manager's Guide To Excellent in Public Relations and Communication Management*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Harris, Thomas L. dan Whallen, Patricia T. 2006. *Marketing Public Relations, How Today's Companies Are Using The New*. Amerika Serikat: Thomson.
- Harris, Thomas L. 1991. *The Marketer's Guide to Public Relations*. New York: John Wiley & Sons.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : CV. Alfabeta.

- Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. 2001. *E-Business 2.0 Roadmap for Success*. Addison-Wesley: USA.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. *Markpuls on Marketing – the second generation*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka. Jacky mussry, Michael hermawan, taufik, yuswohady, paul patty, alex mulya, suryo soekarno, hasan. Markplus&co.
- Kartajaya, Hermawan, dkk. 2002. *Mark Plus on Strategy – 12 Tahun Perjalanan Mark Plus & Co. Membangun Strategi Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran – Edisi 12 jilid 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik praktis riset komunikasi: disertai contoh praktis riset media, public relations, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Lattimore, dkk. 2007. *Public Relations – The Profession and The Practice*. New York: McGraw Hill.
- Liliweri, Prof. Dr. Alo. 2011. *Komunikasi : Serba Ada Serba Makna*. Jakarta : Kencana.
- Maryati, Kun dan Suryawati Juju. 2006. *Sosiologi*. Jakarta: Esis.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif - Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mussry, Hermawan, dkk. 2007. *Mark Plus on Marketing – The Second Generation*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Nova, Firsan. 2012. *Republic Relations*. Jakarta: Media Bangsa.
- Peelen, Ed. 2005. *Customer Relationship Management*. Amsterdam: Pearson Education Benelux BV.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Metode penelitian komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Seitel, Fraser P. 2011. *The Practice of Public Relations – Eleventh Edition*. New Jersey: Pearson.
- Semiawan, Conny R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Grasindo.

Sheehan, Mark dan Xavier, Robina. 2009. *Public Relations Campaign*. Australia: Oxford University Press.

Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sutedjo, Budi. 2003. *i-CRM Membina Relasi dengan Pelanggan.com*. Yogyakarta: Andi.

Suyanto, M. 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2004. *Analisis dan Desain Aplikasi Multimedia untuk Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Widjaja, Bernard. T. 2009. *Lifestyle Marketing – Servlist: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

### **Penelitian**

Herlina. 2012. “*Strategi Customer Relationship Management O.P.I untuk Mempertahankan Loyalitas Customer pada House of O.P.I (Periode April 2012)*”. Skripsi. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.

Nainggolan, Sri Bulan Juli. 2011. “*Penerapan Customer Relationship Management (CRM) untuk Membangun Loyalitas Pengguna Layanan Digital Perpustakaan USU*”. Skripsi. Sumatera: Universitas Sumatera Utara.

### **Sumber Online**

Rabu, 5 Juni 2013 – 15:24

[www.iftfishing.com/city/featured/hiburan/mall/tangcity-mall/](http://www.iftfishing.com/city/featured/hiburan/mall/tangcity-mall/)

Kamis, 6 Juni 2013 – 20:00

<http://the-marketeers.com/archives/membangun-loyalitas-dengan-mengoptimalkan-pengalaman-konsumen.html>

Selasa, 18 Juni 2013 – 21:32

<http://www.ekuitas.ac.id/file/image/Jurnal/Kanaidi%20%26%20Ari%20Kurniawan.pdf>

Jumat, 21 Juni 2013 – 14:34

<http://katalogpromosi.com/pusat-perbelanjaan-jabodetabek/tangerang-city-mall/tangcity-mall-smart-shopper-surprize-3-grand-prize-sensation.php>

Jumat, 21 Juni 2013 – 14:46

<http://www.trivo.co.id/id/node/141>

Jumat, 21 Juni 2013 – 14:47

<http://jnetangcity.com/kirim-di-jne-tangcity-bisa-berpeluang-dapat-grandprize-honda-brio/>

Rabu, 14 Agustus 2013 – 13:57

[http://propertybusinessacademy.com/content/home/home\\_news/8](http://propertybusinessacademy.com/content/home/home_news/8)

UMMN