



### **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

- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Buttle, Francis. 2009. *Customer Relationship Management Concepts and Technologies*. Oxford: Elsevier.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Penerjemahan: Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2006. *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Jakarta: Kencana.
- Dan, Zarella. 2010. *The Social Media Marketing Book*. USA: Oreilly Media.
- Denzin, N. K. and Lincoln, Y. S. 2005. *The Sage Handbook of Qualitative Research. Third Edition*. Thousand Oaks, California: Sage Publications Inc.
- Elvinaro, Ardianto & Soemirat, Soleh. 2003. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Human Relations & Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Goldenberg, Barton J. 2008. *CRM in Real Time: Empowering Customer Relationships*. New Jersey: Information Today Inc.
- Gurnelius, Susan. 2011. *30-minute Sosial Media Marketing*. USA: McGraw-Hill Companies.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations, Fifth Edition*. Jakarta: Erlangga.
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson. 2001. *E-business 2.0: Roadmap for Success*. Canada: Addison-Wesley.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran PR*. Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang.
- Lukas, Ade. 2001. *Customer Relationship Management*. Jakarta: Ciptamaya.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, Deddy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nana Syaodih Sukmadinata. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Peppers, Don & Martha Rogers. 2004. *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Puntoadi, Danis. 2011. *Menciptakan Penjualan Melalui Social Media*. Jakarta: PT Elex Komputindo.
- Peelen, E. 2005. *Customer Relationship Management*. England: Prentice-Hall.
- Rumanti, Maria Assumpta. 2005. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Edisi Revisi 10*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Ratih Hurriyati, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sandjaja, dan Heriyanto. 2011. *Panduan Penelitian*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Soekanto. Soerjono. 2009. *Sosiologi Suatu Pengantar PR*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widjaja, Amin Tunggal. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- West, R dan Lynn H. Turner. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi : Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Yosal Iriantara. 2005. *Media Relations Konsep, Pendekatan dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Supriadi, Cecep. 2014. FX Sudirman Rumah Kedua Kaum Hawa. Diakses pada 11 Agustus 2016. <http://www.marketing.co.id/fx-sudirman-rumah-kedua-kaum-hawa/>
- Marketeers Editor. 2011. FX Sudirman Relaunch 2012. Diakses pada 11 Agustus 2016. <http://marketeers.com/fx-sudirman-relaunch-2012/>