

DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer relationship management: Concepts and technologies: Fourth edition. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies: Fourth Edition.*
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.* Britania Raya: SAGE Publications.
- Dewi, E. K., Salehawati, N., & Susanto, E. (2023). *Manajemen Pemasaran Produk.* Yogyakarta: Sulur Pustaka.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* Jakarta: Erlangga.
- Harris, T. L., & Whalen, P. T. (2006). *The Marketer's Guide to Public Relations in the 21st Century.* Ohio: Thomson Higher Education.
- Huri, B., & Astarini, Y. (2021). Peran Public Relation pada Program Corporate Social Responsibility Di PT. Keong Nusantara Abadi Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan. *Journal Media Public Relations*, 1(2), 22–30.
- Indomaret. (2023). Sejarah & Filosofi Perusahaan. Retrieved from <https://indomaret.co.id/home/index/sejarah-visi>
- Johnston, J. (2016). *Public Relations and the Public Interest* (1st ed.). Routledge: Taylor & Francis Group.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A Framework for Marketing Management. Marketing Management.*
- Kriyantono, R. (2021). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif: disertai contoh praktis skripsi, tesis, dan disertasi riset media, public relations, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran.* Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kusniadji, S. (2017). Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Kegiatan Pemasaran Produk Consumer Goods (Studi Kasus Pada PT Expand Berlian Mulia Di Semarang. *Jurnal Komunikasi*, 8(1 SE-Articles), 83–98. Retrieved from <https://journal.untar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/49>
- Kussanti, D. P., & Leliana, I. (2018). Efektivitas Program Employee Relations Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Adira Dinamika Multifinance. *Cakrawala*, 18(2), 179–184. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawalahttps://doi.org/10.31294/jc.v18i2>
- Liawatimena, S., Arifianto, T., Saliu, Y., & Salim, H. A. (2002). Analisis Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Pasien Pusat Jantung Nasional Harapan Kita. *The Winners*, 3(1), 56–78.
- Maryam. (2017). Strategi Marketing Public Relations Dalam Meningkatkan Jumlah

- Tamu Hotel Pantai Marina Bengkalis. *Jom Fisip*, 4(2).
- Nasir, S. (2015). *Customer relationship management strategies in the digital era. Customer Relationship Management Strategies in the Digital Era.*
- Rangkuti, F. (2015). *Manajemen Strategi: Formulasi, Implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Roisah, R., Iskandar, I., Mahanka, R., Trijumansyah, A., Bsi Jakarta, A., & Yunita, N. (2019). Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Melalui Customer Relationship Management (Studi Kasus Pada Point Media Sejahtera). *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(Februari).
- Rosady Ruslan. (2005). *Manajemen Humas dan Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Realtions & Media Komunikasi*. Jakarta Pusat: Rajawali Pers. Retrieved from <http://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1050109>
- Smith, R. (2013). *Public relations: The basics. Public Relations: The Basics*.
- Wahid, U., & Puspita, A. E. (2017). Upaya Peningkatkan Brand Awareness PT. Go-Jek Indonesia Melalui Aktivitas Marketing Public Relations. *Jurnal Komunikasi*, 9(1).
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications Design and Methods* (6th ed.). Thousand Oaks, CA Sage. *Scientific Research Publishing*.

