



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

- Anderson, Kristin, dan Carol Kerr. 2002. *Customer Relationship Management*. New York: McGraw-Hill.
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Buttle, Francis. 2015. *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. London: Routledge.
- Daymon, Christine, dan Immy Holloway. 2011. *Qualitative Research Methods in Public Relations and Marketing Communications*. New York: Routledge.
- Denzin, Norman K. dan Yvonna S. Lincoln. 2005. *Handbook of Qualitative Research Third Edition*. California: Sage Publication, Inc.
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Greenberg, Paul. 2010. *CRM at the Speed of Light, Fourth Edition: Social CRM Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customer*. New York: McGraw-Hill.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Knox, dkk. 2003. *Customer Relationship Management: Perspectives from the Marketplace*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Sheehan, Mark, dan Robina Xavier. 2011. *Public Relations Campaigns*. Victoria: Oxford University Press

Mulyana, Dedy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKiS.

Payne, Andrian. 2005. *Handbook of CRM: Achieving Excellence in Customer Management*. Oxford: Elsevier.

Peelen, Ed, dan Rob Beltman. 2013. *Customer Relationship Management*. New Jersey: Pearson

Peppers, Don, dan Martha Rogers. 2017. *Managing Customer Experience and Relationships: A Strategic Framework*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Rai, Alok Kumar. 2012. *Customer Relationship Management: Concepts and Cases*. New Delhi: PHI Learning.

Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.

Sugandhi, Rajendra Kumar. 2003. *Customer Relationship Management*. New Delhi: New Age International.

Skripsi

Kesuma, Fransiska. 2013. *Penerapan Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Customer di PT Sushi Tei Indonesia*. Tangerang: Universitas Pelita Harapan.

Ramadhani, Tertia. 2015. *Pengelolaan Customer Relationship Management Luxurious Brand oleh PT Time International Sebagai Upaya Menjaga Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.

Sumber Online

Kementrian Komunikasi dan Infomatika Republik Indonesia. 2015. “Persentase Situs *E-commerce* Paling Banyak Dikunjungi”. Diakses pada 13 Oktober 2016. <http://statistik.kominfo.go.id/>.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2016. *Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. Diakses pada 13 Oktober 2016. <https://apjii.or.id/survei>.

www.blibli.com. Diakses pada 4 Juli 2017

UMMN