



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

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, Komala dan Karlinah. 2012. *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Barnes, James G. 2001. *Secret of Customer Relationship Management: It's All About How You Make Them Feel*. University of Virginia: McGraw-Hill.
- Basrowi, Sudjarwo. 2009. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: Manjar Maju.
- Butscher, Stephan. 2002. *Customer Loyalty Programmers and Club*. Hants: Gower.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Jakarta: Banyumedia.
- Charles, Lamb. 2003. *Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Salemba.
- Cutlip, Broom and Glen. 2009. *Effective Public Relations*. Edisi 9. Jakarta: Kencana.
- Ferdinan, Augusty. 2002. *Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, Christian. 2000. *The NetOffer Model: A Case Example from the Visual Marketplace*. Singapore: Maxwell Macmillan International.
- Parvatiyar, Atul, Jagdish Sheth and Shainesh. 2002. *Customer Relationship Management: Emerging Concepts, Tools and Applications*. New Delhi: McGraw Hill.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.

- Kerlinger, Fred. 2004. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Universitas Gadjahmada.
- Kotler, Keller and Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Keller and Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip and Amstrong. 2011. *10th Edition: Marketing and Introduction*. New York: Pearson.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi: disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantoto, Rachmat. 2012. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Lukas, Ade Paul. 2006. *Makalah Seminar. Customer and Partner Relationship Management*. Bandung: Telematic Research Group.
- Neuman, W. Laurence. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. New York: Pearson
- Nugroho. 2011. *It's Easy Olah Data dengan SPSS*. Yogyakarta: PT Skripta Media Creative.
- Pappers, Don and Martha Rogers. 2004. *Managing Customer Relationship*. Canada: Willey.
- Peter, Paul and Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Terj. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rumanti, Maria Assumpta. 2010. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Stone, Jacobs and Bob. 2007. *Successfull Direct Marketing Methods*. New York: McGraw Hill.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Suyono, Sri Sukmawati dan Pramono. 2012. *Pertimbangan dalam Membeli Produk Barang maupun Jasa*. Jakarta: Intidayu Press.

Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Asas-Asas Marketing*. Yoogyakarta: Liberty

Wijaya, Amin. 2008. *Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.

Winner, Russel. 2004. *Marketing Management. Second Edition*. Jakarta: Pearson Precticfe Hall.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

JURNAL

- Durianto, D. dan C. Liana. 2004. "Analisis Efektivitas Iklan Televisi *Softener Soft & Fresh* di Jakarta dan sekitarnya dengan Menggunakan *Consument Decision Model*". *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, vol 11, no. 1.
- Sienny, Serly. 2008. "Implementasi *Membership Card* dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya". *Jurnal Ekonomi*, vol 21, no. 3.
- Shamsuddoha, Mohammed Alamgir. 2015. "*Customer Relationship Management (CRM) Success Factors: An Exploratory Study*". *Ecoforum*, vol 4, no. 6.
- Suyana, Poppo. 2013. "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dan Implikasinya pada Minat Beli Ulang". *Trikonomika*, vol 12. p. 190-200.
- Triyani, Rahmadewi dan Naili Farida. 2012. "Pengaruh CRM dan *Customer Experience* terhadap Keputusan Pembelian Ulang melalui *Brand Trust* pada PT Nasmoco Pemuda". *Jurnal Komunikasi*, vol 25, no. 4.
- Imasari, K. dan Nursalim, K. K. 2011. "Pengaruh *Customer Relationship Managament* terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk". *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha*, vol 10, no. 3.

SKRIPSI

- Evelyn, Angelina. 2011. "Penerapan *Customer Relationship Management* dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Kumon Cabang Metro Broadway, Pantai Indah Kapuk". Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Bina Nusantara. Serpong.
- Santoso Johan dan Nugroho Alamjaya. 2013. "Persepsi Konsumen terhadap *Membership Card* dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Konsumen di Narita Hotel, Surabaya". Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Yunita, Haris. 2017. "Pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Toko Ritel Indomaret Di Kota Makassar". Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Alauddin. Makassar.

WEBSITE

- Amore Pacific Group. 2018. Retrieved from Amore Pacific : <http://www.apgroup.com/int/en>. Tanggal akses: 28 Juni 2018.

Innisfree. 2018. Retrieved from Innisfree:

http://www.innisfree.com/id/id/BrandPage.do?pageName=brand_concept.

Tanggal akses: 28 Juni 2018.

The Statistic Portal. 2018. Retrieved from The Statistic Portal:

<https://www.statista.com/topics/4545/cosmetics-and-personal-care-in-south-korea/>. Tanggal akses: 30 Juni 2018.

Tribun Techno. 2018. Retrieved from Tribun Techno :

<http://www.tribunnews.com/techno/2016/01/15/mayoritas-pengguna-aktif-instagram-di-indonesia-adalah-anak-muda>. Tanggal akses: 3 Agustus 2018.

Wahyunanda Kusuma Pertiwi. 2018. Retrieved from Kompas.com :

<https://tekno.kompas.com/read/2018/03/01/10340027/riset-ungkap-pola-pemakaian-medsos-orang-indonesia>. Tanggal akses: 3 Agustus 2018.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA