



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

- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metode Penelitian Untuk Public Relatios Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Buttle, Francis & Jeremy Cox. 2004. *Mid-market CRM: Customer Relationship Excellence in Mid Sized Enterprises*. InsightExec Press
- Buttle, Francis. 2006. *CRM: Concept and Tools*. Malang: Bayumedia Publishing
- Chitty, William, Nigel Barker & Terence A. Shimp. 2008. *Integrated Marketing Communications 2nd edition*. South Melbourne, Vic. : Cengage Learning
- Cutlip, Scott. M., Center, Allen H., Broom, Glenn M. 2006. *Effective Public Relations edisi kesembilan*. Jakarta: Prenada Media Group
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta, cv
- Guba, E. G. 1990. *The Paradigm Dialog*. Sage Publications Inc. California
- Hardiman, Ima. 2006. *400 Istilah PR Media dan Periklanan*. Jakarta: Gagasan Ulung Publisher
- Harris, Thomas L. & Patricia T. Whallen. 2006. *The Marketer's Guide To Public Relations*.
- Kalakota, Ravi & Robinson, Marcia. 2001. *E-business 2.0 Roadmap for Success*. Addison-Wesley, USA.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kotler. Philip. 2003. *Marketing Management*. Jakarta: PT. Indeks

- Lupiyoadi, Rambart. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Oliver, Sandra. 2007. *Public Relations Strategy*. Jakarta: Erlangga
- Owen, Richard & Laura Brooks. 2009. *Answering The Ultimate Question: How Net Promoter Can Transform Your Business*. Jossey-Bass
- Peelen, Ed. 2005. *Customer Relationship Management*. Prentice-Hall, England
- Peppers, Don & Martha Rogers. 2004. *Managing Customer Relationship: A Strategic Framework*. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey
- Seitel, Fraser F. 2004. *The Practice of Public Relations 9th Edition*. Upper Saddle River, N.J: Pearson Prentice Hall
- Sumardy, Marlyn Silviana & Harsono. 2011. *Customer Loyalty Playbook*. Jakarta: Upnormals Publishing
- Turban, Efraim, David King, Dennis Viehland and Jae Lee, *Electronic Commerce 2008: A Managerial Perspective* (5th edition), Pearson Education
- West, Richard & Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analysis and Application*, Jakarta: Salemba Humanika
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo
- Zikmund et. al. 2003. *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. John Wiley & Sons, Inc, USA

Sumber Online:

<http://www.accorhotels.com/gb/leclub/index.shtml> , diakses pada 29 April, pukul 15.00 WIB

<http://www.novotel.com/gb/leclub/cards.shtml> diakses pada 26 April, pukul 11.00 WIB

http://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g297722-d1676375-Reviews-Hotel_Novotel_Lampung-Bandar_Lampung_Lampung_Sumatra.html diakses pada 23 Mei 2013, pukul 13.00 WIB

<http://www.accor.com/en/franchise-and-management/why-choose-accor/with-le-club-accorhotels-attract-new-guests.html> , diakses pada 11 Juni 2013, pukul 9.00 WIB

http://www.accor.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Finance/Documentation/2013/UK/2012_annual_report.pdf diakses pada 19 Juni 2013, 16.00 WIB

Literature Skripsi:

Andrew Jason Gunawan. 2012. *Strategi Customer Relationship Management PT. KIA Mobil Indonesia dengan Jejaring Sosial Facebook dalam Membangun Customer Engagement*. Tangerang: Universitas Multimedia Nusantara.

Fitri Astuti. 2006. *Strategi Customer Relationship Management untuk Mempertahankan Loyalitas Konsumen Melalui Pengelolaan Database Konsumen sebagai Strategi Pemasaran Produk Pediasure PT. Abbot Indonesia*. Depok: Universitas Indonesia.