**DAFTAR PUSTAKA**

A.B. Susanto, Himawan Wijarnako. (2004). *Power Branding: Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*. Quantum Bisnis & Manajemen. Jakarta.

Buchari Alma. (2007), *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.

Buttle, Francis. (2004). *Customer relationship Management Concept and Tools*. Elsevier Ltd.

Byron J.Finch. (2007). *Operations Now: Profitability, Processes, Performance, Second Edition*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

DeVito, Joseph A. (2007). *The Interpersonal Communication Book.* Edisi 11. Pearson Education, Inc

Dyche, Jill. (2002). *The CRM Handbook*. Addison-Wesley, USA

Effendi, Onong Uchjana. (2013). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya

F.Moore. 1988). *Khalayak Perusahaan*, jilid II. Bandung: CV. Remaja Rosdakarya

Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hartono, Jogiyanto. (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE-Yogyakarta

Jefkins, Frank. (2004). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga

Hurriyati, Ratih, (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.

H. Oka Am Yoeti. (1999). *Customer Service cara efektif memuaskan Pelanggan*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita

Griffin, Jill, (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.

Kalakota, Ravi & Maria Robinson. (2001). *E-Business 2.0: Roadmap for Success*. Addison Wesley, Longman Inc., USA

Kasali, Rhenald. (2005). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Jakarta: Indeks.

Landrigan, Marty. (2005). *Relationship Management Concepts and Tools*.The Journal of Consumer Marketing

Lerbin R. Aritonang R. (2005). *Kepuasan Pelanggan (Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Loe E. Pelton, David Strutton dan James R. Lumpkin. (2002). *Marketing Channels: A Relationship Management*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

Muhammad, Mufid. (2004). *Komunikasi dan Regulasi Penyiaran.* Jakarta: Erlangga.

Mulyana, Deddy. (2000). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Musanto, Trisno. (2004). *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*: Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan

O’Brien, J. A. (2005). *Introduction to Information System: Essential for The e Business Enterprise*, New York: 11th edition. McGraw Hill.

Ruslan, Rosadi. (2012). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi, Konsep dan Aplikasi*. Edisi Revisi 11. Jakarta: Rajawali Pers.

Sinaga, Sabam. (2006). “*Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Konsumen*”. Bandung

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

(2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sukmawati, Kartika. (2011). “*Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*”.,Jurnal Manajemen FE, Universitas Gunadharma

Sutaryo. (2005). *Sosiologi Komunikasi*. Yogyakarta: Arti Bumi Intaran.

Temporal, Paul dan Martin Troot. (2007). *Romancing the Customer*. Terjemahan oleh Kusnandar. Jakarta: Salemba Empat.

Valarie A Zeithaml and Mary Jo Bitner. 1996. Service Marketing. The McGraw – Hill Companies

Vanessa, Gaffar. (2007). “*Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*”. Bandung: Alfabeta

Widjaja, HAW. (2000). *Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi*. PT Rineka Cipta. Jakarta.

Wilcox et all. (2003). *iPublic Relations: strategi and tactics*, Seventh Edition, Newyork, Pearson Education, Inc,

Wilcox, Sherman. (2003). *Electronic Commerce and Business to Consumer Relation*.