

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ade Paul, Lukas, 2001, Makalah Seminar: Customer and Partner Relationship Management, Telematic Research Group
- Afrizal. 2005. Pengantar Metode Penelitian Kualitatif: Dari Pengertian Sampai Penulisan Laporan. Padang: Laboratorium Sosiologi FISIP. Unand
- Akbar & Usman. 2009. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto. 2010. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2003. Secrets of Customer Relationship Management. ANDI, Yogyakarta.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Don Peppers, and Marta Rogers. (2004). Managing Customer Relationship. Canada: willey.
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kanaidi dan Kurniawan Ari, 2009. “Analisis Customer Relationship Management (CRM) Pada SBU POS ADMAIL”, Banking and Management Review, p 25-34.
- Kesetiaan Pelanggan. Yahya, Dwi Kartini (penterjemah). Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip. 2004. Marketing Insight From A to Z. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran, Ed 13. Sabran, Bob (penterjemah). Erlangga, Jakarta.
- Kriyantono, Rachmat.2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Kriyantono, Rakhmat. 2010. *Teknik Riset Komunikasi*. Kencana: Jakarta.

- Miles, M.B. & Huberman, A.M. 1994. *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publishers.
- Miles, Matthew B dan Amichael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohisi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda karya.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Nova, Firsan. 2011. *"Crisis Public Relations"*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Parvatiyar, Atul dan Sheth, Jagdish N. 2002. Relationship Marketing in Consumers Market: Antecedents and consequences, *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol 23, No 4, p 255-271.
- Patton, Michael Quinn. 2002. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. USA: Sage Publicatin Inc.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pelangi Aksara Yogyakarta
- Pawito. 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, PT LKIS Pelangi Aksara, Yogyakarta.
- Purwanto. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rizal dan Furinto, Asnan. 2009. *Marketing Reloaded: Kompilasi Konsep dan Praktik Pemasaran*. Salemba Empat, Jakarta.
- Rumanti, Maria Assumpta. 2005. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grasindo
- Rusady, Ruslan. 2004. *Public Relation*, Edisi Revisi ke-2, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Utami, Christina Widya. 2012. Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia. Salemba Empat, Jakarta.

Winarso, Kukuh 2010. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Susu Bayi Menggunakan Service Quality dan Path Analysis, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Tahun 3, No 1 (4), p 81-104.

Skripsi

Natania, Jessica 2014. Strategi *Customer Relationship Management* The Body Shop Indonesia Dalam Membangun *Brand Loyalty*: Studi Kasus Terhadap Program *Membership Love Your Body* Periode Juli- Desember 2013

Zulfa, indana 2017. Penerapan *Customer Relationship Management* Dalam Memberikan Pelayanan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Peunayong Banda Aceh

