

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Buttle, F. 2007. *Customer Relations Management*. Jakarta: Bayu Media Publisin.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Khasali, R. 2004. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Grafiti.hal:5.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2004. *Principles Of Marketing*. 10th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfication* . Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi* . Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. 2004. *Perpektif Manajemen dan Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lexy J.Moleong. 2005. *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Skripsi

- Evi susilawati (2012). Strategi customer relations sucofindo dalam menangani keluhan konsumen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Rizka Khairunnisa Azzahrah (2016). Strategi Customer Relations Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Hedmaga Harna murti (2010). Strategi Customer Relations PT. Telkom Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan Pelanggan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Internet

[http://jogja.tribunnews.com/2016/01/02/target-kunjungan-wisatawan-diy-tahun-2015-terlampau/Diakses 5 september 2016.](http://jogja.tribunnews.com/2016/01/02/target-kunjungan-wisatawan-diy-tahun-2015-terlampau/Diakses%205%20september%202016)

[http://nasional.sindonews.com/read/943797/149/kunjungan-ke-yogya-naik-hingga-50-1419906740.](http://nasional.sindonews.com/read/943797/149/kunjungan-ke-yogya-naik-hingga-50-1419906740) Diakses pada tanggal 5 september 2016.