

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. Edisi II. Yogyakarta: ANDI
- Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*. Jakarta: Bayumedia Publishing
- Cutlip, Scott M, Allan H.Center, & Glen M.Brow. (2007). *Effective Public Relations*, Ed. kesembilan, Jakarta: Kencana.
- Gaffar, Vanessa. (2007). *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship dan Management Public Relation)*. Jakarta: Alfabeta
- Griffin, Jill. (2003). *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Japarinto. (2007). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Graha Ilmu
- Jefkins, Frank. (2011). *Publik Relations Untuk Bisnis*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Khasali, R. (2007). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Grafiti
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2004). *Principles of Marketing*. 10th Ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Moleong. Lexy J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moore, Franzier. (2000). *Hubungan Masyarakat Prinsip Kasus dan Masalah*. Bandung: Cetakan ke 2 Rosdakarya
- Rakhmat, Jalaludin. (2001). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Pustaka Utama
- Ruslan, Rosady. (2010). *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Saleh, Akh. Muwafik. (2010). *Public Service Communication, Praktik Komunikasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: UMM Pres
- Samanto. (1995). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004). *Perspektif Manajemen dan Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset

- Tunggal, Amin Widjaja. (2008). *(a) Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvarindo
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. . Jakarta: Bumi Aksara
- Vivek, S. D., Beatty, S. E., & Morgan, R. M. (2012). Customer Engagement: Exploring Customer Relationships beyond Purchase. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 20(2), 122–146.
- Wilcox ET all. (2003). *Public Relations Strategies and Tactics*- 7th edition. Pearson. Educations, Inc.

Internet

- <http://doi.org/10.2753/MTP10696679200201> (diakses pada 13 Januari 2017 pukul 19.18 WIB)
- <http://otomotif.kompas.com/read/2017/10/09/170200215/daftar-pemodifikasi-terbaik-kustomfest-2017> (diakses pada 13 Januari 2017 pukul 19:35)
- <http://kustomfest.com/event-info-2/> (diakses pada 13 Januari 2017 pukul 20.10) WIB)
- <http://www.bekraf.go.id/berita/page/10/bekraf-dukung-kustomfest-indonesian-attack-2017> (diakses pada 13 Januari 2017 pukul 20.10) WIB)
- <https://otomotif.kompas.com/read/2017/10/09/170200215/daftar-pemodifikasi-terbaik-kustomfest-2017> (diakses pada 13 Januari 2017 pukul 20:12) WIB)