

DAFTAR PUSTAKA

- Atep, Adya Barata. 2004. *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Buttle, Francis. (2007). *Customer Relations Management*, Bayumedia Publishing
- Cutlip, Scoot M., Center, Allen, Glen M. (2011). *effective public relations*, Edisi kesembilan Jakarta : kencana prenatal media group
- Griffin, Bill. (2003). *Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Japariato. (2007). *Kualitas pelayanan*. Jakarta : Graha Ilmu
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2004). *Principiles of marketing*. 10th ed. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta
- Moleong, Lexy, J. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rakhmad, jalaludin. (2001). *Metode penelitian komunikasi*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rangkuti, Freddy. (2002). *measuring customer satification*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Analisis SWOT teknik membedah kasus bisnis*. Gramedia Pustaka Utama: Jakartara
- Rosady, Ruslan. (2012). *Manajemen humas dan media komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Saputra, Wahidin, dan Narullah Rulli. (2011). *Public Relations*. Jakarta:

Gramata Publishing

Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung:

Alfabeta

Sutisna, SE. (2001). *Perilaku konsumen dan komunikasi*, Jakarta : Raja Grafindo

Persada

Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen jasa*, Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. (2000). *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J

Learning.Yogyakarta

Skripsi:

Kiki Diah Perwita. (2012). analisis *customer relations* kedai Kopi Espresso Bar Yogyakarta dalam meningkatkan dan mempertahankan konsumen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Fadillah Anggitawati. (2011). strategi *Customer Relations* Blue Bird Group dalam mempertahankan *customer loyalty*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Karlina Adyaswari. (2011). strategi *customer relations* Balai Karantina Pertanian Semarang dalam menangani keluhan pelanggan tahun 2010, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Web :

<http://swaragamafm.com/new/jogja-fact-seputar-pendatang-jogja/> diakses 10 Maret 2016

<http://tekno.kompas.com/read/2010/12/12/15401069/Nongkrong.di.Mana.Kita.Hari.Ini> diakses 16 Maret 2016

<https://www.yogyes.com/id/yogyakarta-travel-guide/5-best-24-hour-cafes-in-jogja/photo-gallery/5/>, diakses 11 Maret 2016

<https://www.yogyes.com/id/yogyakarta-travel-guide/5-best-24-hour-cafes-in-jogja/photo-gallery/5/>, diakses 11 Maret 2016

<http://www.marketing.co.id/bisnis-harus-beradaptasi-dalam-3-hal-layanan-pelanggan-ini-jika-ingin-bertahan/>, diakses 10 Maret 2016

www.legendjogja.com