

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Buttle, F. (2004). *Customer Relationship Management*. Kidlington: Elsevier Ltd.
- Gold, C. S. (1991). *Memantapkan Hubungan dengan Pelanggan*. Bandung: Penerbit Angkasa.
- Jefkins, F. (1994). *Public Relations untuk Bisnis*. Jakarta: PT.Pustaka Binaman Pressindo.
- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1999). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moore, P., & Moore, W. (2005). *Menguasai CRM (Manajemen Hubungan Konsumen) dalam Seminggu*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Morissan. (2008). *Manajemen Public Relations: Strategi menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Priansa, D. J. (2014). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal

- Astuti, M. D., Rochayanti, C., & Pambudi, S. T. (2009). Customer Relationship Hotel Cakra Kusuma Yogyakarta dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Atika, R. D. (2016). Strategi Customer Relations dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Hotel Dyan Graha Pekanbaru. *Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Riau*.
- Jannah, A., Mawardi, K., & Abdullah. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei terhadap Tamu Domestik HARRIS Hotel & Convention Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.

- Kurniawan, I., Wahyuddin, A., & Nurhayati, Y. (2018). Implementasi Customer Relationship Management pada Penjualan di Koperasi Mawar Garawangi. *Jurnal Universitas Kuningan*.
- Nugrohowati, Y. A. (2013). Strategi Customer Relationship Management (CRM) Hotel Santika BSD dalam Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan Melalui Program KGVC Flazz SIP. *Skripsi Universitas Multimedia Nusantara*.
- Putra, J. P. (2017). Aktivitas Customer Relationship Management untuk Mempertahankan Loyalitas Customer pada PT.Suzuki Indomobil Jakarta. *Jurnal Komunikasi*.
- Safitri, E. (2012). Strategi Customer Relations Hotel Best Western dalam Membentuk Citra sebagai Hotel Batik (Studi Deskriptif Kualitatif Customer Relations di Hotel Best Western Premiere di Solo Tahun 2011). *Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Santiko, I. (2013). Analisis Customer Relationship Management di PT. JC Indonesia Yogyakarta. *Jurnal Pro Bisnis*.
- Sari, A. A. (2009). Strategi Komunikasi Customer Relations dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel Novotel Solo (Studi Deskriptif Kualitatif tentang kegiatan Customer Relations dalam rangka mencapai kepuasan tamu Hotel Novotel Solo tahun 2008). *Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret*.
- Wildyaksanjani, J. P., & Sugiana, D. (2018). Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II. *Jurnal Kajian Komunikasi*.
- Yahya, Y. (2010). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan loyalitas Pelanggan. *Budi Luhur Economics Journal*

**Internet:**

<http://jogja.tribunnews.com/2018/11/14/dunia-pariwisata-diy-siap-sambut-nyia> diakses pada 31 Januari 2019 00.30 WIB

[\(https://www.radarjogja.co.id/2015/01/09/tantangan-perhotelan-makin-berat/](https://www.radarjogja.co.id/2015/01/09/tantangan-perhotelan-makin-berat/) diakses pada 13 November 2018 10.26 WIB