

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, J.G. 2001. *Strategi of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bungin, B. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Cutlip, Scoot M, Center, Allen H, da Glen M Broom. 2007. *Effective Public Relations edisi 9*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- De Vito, J.A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. (terjemahan: Agus Maulana). Jakarta: Professional Books.
- Effendy, O.U. 1993. *Spektrum Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya.
- Engel, James F, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Inderaputeri. 2009. *Strategi Customer Relations dalam Mempertahankan Konsumen*. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kancana, S. 2005. *Kualitas, Value dan Kepuasan Pelanggan (Dalam Perspektif Industri Jasa)*. Jurnal AB UPN "Veteran". Vol.2, No.1. Yogyakarta.
- Khasali, R. 2004. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT.Temprint.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. (Terjemahan Benjamin Molan). Jakarta: Prenhallindo.
- Moleong, L.J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya.
- Pramudya. 2010. *Strategi Customer Relations untuk Membentuk Citra Produk Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

- Rakhmat, J. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rayhan. 2010. *Sucofindo*. Jakarta: Sucofindo Press.
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Organisasi*. (Jilid 1, Edisi Ke-9). (Terjemahan Tim Indeks Gramedia). Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Ruslan, R. 2006. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawaty. 2009. *Strategi Customer Relations dalam Membentuk Citra Perusahaan. Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suratna. 2002. *Strategi Menciptakan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Jurnal AB UPN "Veteran" Yogyakarta. Vol.2, No.1. Yogyakarta.
- Sutopo. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2004. *Perpektif Manajemen dan Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wilcox, Dennis L., Cameron, Glen T., Ault, Phillip H., Agee, Warren K. 2003. *Public Relations: Strategies and Tactics*. Seventh Edition. New York: Pearson Education, Inc.

Winardi. 2002. *Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta: Ekonesia.

Nasmit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.