

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, G. James. 2003. *Secret of Customer Relation Manajement*, Yogyakarta: Andi.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Konsumen) Concept and Tools*. Alihbahasa oleh Arief Subiyanto. Jakarta : Bayumedia Publishing.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, & Glen M Broom. 2006. *Effective Public Relations Edisi ke Sembilan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2007. *Effective Public Relations. Edisi Kesembilan*. Terjemahan. Jakarta: Kencana
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Eriyanto. 2002 . *Analisis Framing: Konstruksi, Ideologi, dan Politik Media*. Yogyakarta: LKiS.
- Fadila, Dewi & Ridho, Sari Lestari Zainal. 2013. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia.
- Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition* McGraw-Hill.
- Hidayat, Dedy N. 2003. *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*. Jakarta: Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Indonesia.
- Hill, Sam dan Rifkin, Glenn. 2003. *Radical Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Jaiz, Muhammad. 2014. *Dasar-Dasar Periklanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Lattimore, Dan, Otis Baskin, Suzette T. Heiman & Elizabeth L. Toth. 2010. *Public Relations : Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.

- Moleong, Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moore, Frazier. 2005. *Humas: Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sheth, Jagdish N and Mittal, Banwari. 2004. *Customer Behaviour: Managerial Perspective*. Second Edition. Singapore: Thomson.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyati. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labkat press.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy & Bregorius Candra. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Topatimasang, Roem. 1990, *Menggeser Neraca Kekuatan; Panduan Latihan Pendidikan Konsumen Untuk Pemula*. Jakarta: YLKI.
- Wilcox, Dennis L, Glen T Kameron, Phillip H. Ault, Warren K Agee. 2003. *iPublic Relations: Strategies and Tactics, Seventh Edition*. NewYork: Pearson Education, Inc.

JURNAL & SKRIPSI :

- Ardita, Riza. “Strategi *Customer Relationship* PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Konsumen”. Skripsi Sarjana, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia (UII), Yogyakarta, 2017.
- Danaee, Hasan. Aghaee, Zahra. Haghtalab, Hamed. Salimi, Mutjaba Pour. (2013). *Classifying and Designing Customer’s Strategy Pyramid by Customer Life Time Value (CLV)*. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 3(7). 473-483
- Gerpott, T. J., Rams, W. dan Schindler, A. (2001). *Customer retention, Loyalty, and Satisfaction in the German Mobile Cellular Telecommunications Market*. *Telecommunications Policy*, 25(4), 249-269.
- Rozaliansha, Oki. “Strategi *Customer Care* Perusahaan Directory Alamat dan Nomor Telepon di Era Perubahan Digital Marketing (Studi Deskriptif *Customer Relations Yellow Pages* PT. Metra Digital Media Surabaya)”. Skripsi Sarjana, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia (UII), Yogyakarta, 2015.

Sri Handayani. (2012). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai. *Jurnal Non Eksakta*. 4(1).

Suryanita, Zam-zam. "Strategi Komunikasi *Customer Relationship Management* Pt. Media Fajar Koran Dalam Membangun Relasi Dengan Publik". Skripsi Sarjana, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN), Alauddin Makassar, 2015.

Utomo, Danang B. "Strategi Komunikasi *Customer Relationship Management* Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa Dalam Menjaga loyalitas Donatur". Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2014.

Wijayanti, Wiwit. "Strategi *Customer Relations* Perusahaan Ritel (Studi Deskriptif pada Mirota Kampus dan Pamella)". Skripsi Sarjana, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia (UII), Yogyakarta, 2015.

WEBSITE:

Anonim. (2012). *Pt. Djarum kudu indonesia semarang*. Diakses pada tanggal 29 Juli 2019 pukul 21:16, dari <http://seputarsemarang.com/pt-djarum-kudu-indonesia/>.

Anonim. (2019). *Oppo logo vector*. Diakses pada tanggal 29 Juli 2019 pukul 21:16, dari <https://seeklogo.com/vector-logo/253623/oppo>.

APJII. (2019). Laporan Survey penetrasi & profil perilaku pengguna internet Indonesia. Diakses pada tanggal 19 November 2019 pukul 19:25, dari <https://apjii.or.id/survei2018s>

Google. (2019). *Google*. Diakses pada tanggal 29 juli 2019 pukul 21:16, dari https://www.google.com/search?q=logo+toko+pedia&rlz=1C1CHWL_enID814ID814&oq=logo+toko+pedia&aqs=chrome..69i57j0l5.8347j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8.

Permadi, Galih. (2018). *Hut ke-3, jogja bay waterpark luncurkan logo dan tagline baru*. Diakses pada tanggal 29 Juli 2019 pukul 21:16, dari <https://jateng.tribunnews.com/2018/12/20/hut-ke-3-jogja-bay-waterpark-luncurkan-logo-dan-tagline-baru>.

Pratama, Anjas. (2019). *Promo telkomsel paket data 50gb mulai dari rp. 130 ribu cuma berlaku hari ini*. Diakses pada tanggal 29 Juli 2019 pukul 22:16, dari <https://kaltim.tribunnews.com/2019/01/16/promo-telkomsel-paket-data-50-gb-mulai-rp-130-ribu-cuma-berlaku-hari-ini>.

Riewpassa, Fredrick. (2018). *Strategi offline marketing yang terbukti masih efektif*. Diakses pada tanggal 17 November 2019 melalui

<https://www.seputarmarketing.com/ind/strategi-offline-marketing-yang-terbukti-masih-efektif/>

Zamroni, Moch. (2017). *Memperkenalkan logo baru tiket.com*. Diakses pada tanggal 29 Juli 2019 pukul 22:12, dari <https://medium.com/tiket-com-product-team/memperkenalkan-logo-baru-tiket-com-2fc5732818c3>.



Lampiran 1.

Transkrip Wawancara Narasumber 1 PT. Berlian Promosindo (TEGSA)

