

Daftar Pustaka

Sumber dari Buku :

- Armstrong, Kotler. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketiga Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Barnes, James. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta : ANDI.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools*. Jakarta : Bayumedia.
- Cutlip., Et Al. 2006. *Effective Public Realtions*. Edisi kesembilan. Jakarta: Kencana.
- Darmastuti, Rini. 2007. *Etika PR dan E-PR*. Yogyakarta : Gava Media.
- David, Fred R. 2006. *Manajemen Strategis*. Edisi Sepuluh, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Fahmi, Irham, 2007. *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualits dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlambang, Susatyo. 2010. “*Public Relations and Customer Service Pedoman untuk: Sukses Melayani, Memasarkan, dan Menjual*”, Edisi Pertama. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Hermawan, Agus. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Jefkins, Frank. 1995. *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.

- Jogiyanto, 2005. *Sistem Informasi Strategik untuk Keunggulan Kompetitif*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muslimin, 2004. *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*. Malang : Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.
- Morissan. 2010. *Periklanan : Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta : Kencana.
- Prasetyo, Ristiyanti dan John JOI Ihalauw. 2005. “*Perilaku Konsumen*”, Edisi Pertama. Yogyakarta : ANDI.
- Rangkuti, Freddy. 1997. *Analisis Swot : Teknik Membedah Kasus Bisnis-Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk Menghadapi Abad 21*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Raphel, Murray. 2007. *Winning Customer Loyalty : Panduan Lengkap untuk Meraih Kesetiaan Pelanggan*.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*. Edisi revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2013. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Setiadi, Nugroho. 2008. *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Kencana.
- Suhandang, Kustadi. 2004. *Public Relation Perusahaan*. Bandung: Penerbit Nuansa.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen : Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wiratama, Cahya. 2008. *Metode-metode Riset Kualitatif dalam Public Relations dan Marketing Communications*. Yogyakarta : PT. Bentang Pustaka.

Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan : Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sumber dari Jurnal :

Astuti, Maya Dwi, Christina Rochayanti dan Sigit Tri Priambudi. “*Customer Relationship* Hotel Cakra Kusuma Yogyakarta dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”. Volume 7 No. 1, (Januari – April, 2009), Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Atmadji, M.Fikri. “Strategi *Customer Relationship Management* pada Perusahaan Asuransi Sequislife Cabang Kertajaya Kota Surabaya”. 2009. Universitas Airlangga.

Yolanda, Theodora dan Palar Pardi Sandjaja. “Strategi *Customer Relationship Management* Hotel Santika Premiere Jakarta untuk Membentuk Loyalitas Pelanggan”. Jurnal Ilmiah, Volume 9 No. 2, (Januari, 2014), hal. 162-181), Universitas Pelita Harapan.

Sumber dari Laporan Penelitian (Skripsi) :

Sandra, Widya Erdina. *Customer Service dalam Aktivitas CRM (Customer Relationship Management) untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank ICB Bumiputera Cabang Semarang*. Ilmu Komunikasi. Universitas Diponegoro. 2010.

Sinulingga, Wita Elvirani.. *Pengaruh customer relations terhadap loyalitas konsumen (Studi pada Konsumen Pengiriman Paket PT Pos Indonesia, Jatinegara)*. Ilmu Komunikasi, Universitas Indonesia. 2012.

Yamin, Sara. *Pengaruh Customer Service terhadap Loyalitas Pelanggan Kantor Pos Besar Medan*. Ilmu Komunikasi, Universitas Sumatera Utara, 2009.

Sumber dari Internet :

<http://www.posindonesia.co.id/index.php/berita/102-sudah-268-tahun-layanan-pos-di-nusantara-pos-indonesia-terus-bergerak-maju-melakukan-inovasi> diakses tanggal 26 Juli 2015 jam 14.10 WIB.

<http://www.solopos.com/2015/01/15/pejuang-usaha-kantor-pos-buka-kesempatan-warga-jadi-agen-pos-568127>) diakses tanggal 26 Juli 2015 jam 14.45 WIB.

<http://www.posindonesia.co.id/index.php/sejarah-pos/> diakses tanggal 30 Desember 2016 jam 08.00 WIB.

<http://kekunaan.blogspot.co.id/2015/10/kantor-pos-besar-yogyakarta.html> diakses tanggal 30 Desember 2016 jam 08.15 WIB.

<http://bisnisukm.com/peranan-penting-customer-relationship-management.html> diakses tanggal 30 Desember 2016 jam 08.30 WIB.

<http://arifshubhan.blogspot.co.id/2013/07/transformasi-pt-pos-indonesia-dalam.html>) diakses tanggal 30 Desember 2016 jam 09.25 WIB.