



DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro M. Linggar, *Teori Dan Profesi Kehumasan* Jakarta: Bumi Aksara, 2001
- Burhan Bungin, *Analisis Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Etta Mamang Sangajdi Dan Sopiah. *Perilaku Konsumen :Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. (Yogyakarta: Andi, 2013) E D, 104.
- Fandy Tjiptono, Anatasia Diana. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2001
- H. Frazier Moore, *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005.
- Jalaludin Rachmat. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. 2005).
- Jalaludin Rahmat, *Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004
- Kadar Nurjaman. *Komunikasi Dan Public Relations* Bandung, Pustaka Setia, 2012
- M. A. Morissan. *Manajemen Public Relations Strategi Menjadi Humas Professional*, Jakarta: kencana, 2008
- Moore H. Frazier. *Humas membangun citra dengan komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005
- Mulyana Deddy, Solatun, *Metode Penelitian Komunikasi* PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2008.
- Onong Uchjana Effendi. *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek* Remaja Rosda Karya, Bandung, 2006
- Rachmat Kriyanto, Ph.D, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: KENCANA, 2006.
- Rudy. Teuku May. *Komuniaksi & Hubungan Masyarakat Internasional*, Bandung: PT Refika Aditama, 2005
- Ruslan Rosadi, *Manajemen Humas Dan Manajemen Komunikasi, Konsep Dan Aplikasi* PT Grafindo Persada, Jakarta, 1997
- *Metode Penelitian kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006
- *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

-----, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2007

-----, *Metode Penelitian PR Dan Komunikasi* Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2003

-----, *Kampanye Public Relations Kiat Dan Strategi* PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997

Soleh Soemirat Dan Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations* PT Remaja Rosdakarya, Bandung,2004

Subagyo Joko, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktis*. Jakarta,Rineka Cipta, 2011.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Reineka, 1980.

Tedjo Tripomo. *Manajemen Strategi Rekayasa Sains*, Bandung 2014

Ujang Sumarwan. *Perilaku Konsumen, Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran* PT Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor, 2002

Widjaja. H.A.W. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.2002

Widodo Mukiyo, *Membangun Usaha Dengan Kekuatan Image*, Jakarta:Penerbit Pinus, Yogyakarta,2006

Internet

[https://id.m.wikipedia.org >wik i>Taksi.](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Taksi)

https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Pekanbaru

[Www.antarariau.com/berita/55179/disdukcapil:-laju-pertumbuhan-penduduk-pekanbaru-7,43-persen.](http://www.antarariau.com/berita/55179/disdukcapil:-laju-pertumbuhan-penduduk-pekanbaru-7,43-persen)

[http://ammarawirausaha.blogspot.co.id/2009/10/pengertian_pelanggan.html?m=1.](http://ammarawirausaha.blogspot.co.id/2009/10/pengertian_pelanggan.html?m=1)

[http://bidikonline.com/read-67367-2016-01-23-transportasi-kota-pekanbaru.html.](http://bidikonline.com/read-67367-2016-01-23-transportasi-kota-pekanbaru.html)

[https://www.pdf-archive.com/2016/11/08/astuty-asmara-hendra-ok/astuty-asmara-hendra-ok.pdf.](https://www.pdf-archive.com/2016/11/08/astuty-asmara-hendra-ok/astuty-asmara-hendra-ok.pdf)

[http://www.newbisnis.com/2017/08/21/konflik-taksi-vs-armada-online-di-pekanbaru-bagaimana-tanggapan_warga-dan-kronolisnya-ini-dia/.](http://www.newbisnis.com/2017/08/21/konflik-taksi-vs-armada-online-di-pekanbaru-bagaimana-tanggapan_warga-dan-kronolisnya-ini-dia/)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jurnal

Andi Vita Sukmarini “Strategi Promosi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Mobil Merek Toyota PT. H. Kalla Dalam Persaingan Otomotif Di Makassar”.

Bogi Dwi Payana “Startegi Komunikasi Pemasaran Telkom Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Speedy Di Surabaya (Studi Deskriptif Kualitatif Pada PT Telkom Area V Jawa Timur)”, 2013.

Firna “Strategi Humas PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Pada Listrik Prabayar)”,

Novika putri, penggunaan kartu member pada transaksi jual beli dalam mempertahankan loyalitas pelanggan menurut ekonomi islam (studi kasus alfamart minimarket jl. Suka karya, pekanbaru), 36.

Raden Imam Al Hafis, dkk, “Aktor pelaksana pengelolaan transportasi publik perkotaan studi kasus bus trans metro di kota pekanbaru”, jurnal wacana Vol.16, No.4(2013).

Rehulina Desviora Sitepu, Srikandi Kumadji Dan Wilopo. *Pengaruh Marketing PR Terhadap Brand Image Dan Loyalitas Pelanggan*. Universitas Brawijaya, Malang.

Suryadi. *Strategi Marketing Public Relations PT Smartreen Telecom Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Kota Pekanbaru*.

Zubaidiyah Irani Yuliana “Strategi Marketing Public Relation PT Cipta Mortar Utama Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, 2012.