

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2004, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan. Keenam, Alfabeta, Bandung.
- Amin Widjaja Tunggal, Drs., Ak. MBA. 2008. Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM). Jakarta: Harvindo.
- Burhan Bungin, 2003. Analisis Penelitian. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Effendy Onong Uchjana. 2008. Dinamika Komunikasi. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. Ilmu, Teori & Filsafat Komunikasi. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchjana. 1997. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Cetakan Kesepuluh. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. Ilmu Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hafied Cangara, 2013. Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasali, Rhenald. 2000. Manajemen Public Relations. Jakarta : PT. Temprint.
- Lukas Ade. 2001. Customer Relationship Management, CRM Slide Presentation. Jakarta: Ciptamaya.
- Malthouse, Edward C; Bobby J Calder (2005). “Relationship Branding and CRM”. in Alice Tybout and Tim Calkins. *Kellogg on Branding*. Wiley.
- Moleong Lexy J, 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moore, Frazier. 2004. Humas Membangun Citra dengan Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Paul H. Selden (April/May 1996). “SFA Myths Abound“. *Sales and Marketing Strategies & News* 6 (3).
- Paul H. Selden (November 2000). “The Power of Quality Thinking In Sales and Management“. *Quality Progress*.
- Rachmadi. F, 1992. Public Relations Dalam Teori & Praktek, PT. Gramedia Pustaka. Utama, Jakarta.

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

Rachmat Kriyantono, 2012. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Prenada Media Group, Jakarta.

Rigby, Darrell K.; Frederick F. Reichheld, Phil Scheffer (2002). "Avoid the four perils of CRM". *Harvard Business Review* **80** (2).

Ruben, Brent, D. dan Lea P. Stewart, 1998. Communication and Human Behavior, USA Viacom Company).

Ruslan, Rosady. 1998. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo

Ruslan, Rosady. 2002. Manajemen Public Relations. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sonnas, Septiadi. 2007. Bentuk Komunikasi Politik Anggota Perwakilan Rakyat Daerah Terhadap Konstituen Di Daerah Pemilihannya, Skripsi S1 Pada Sarjana Ilmu Politik, Universitas Andalas.

Winer, Russel S. 2001. Customer Relations Management, California: Barkeley.

Yulianita, Neni. 1999. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung : Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung.