



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

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT. Rinaka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metode penelitian sosial*, Surabaya : Airlangga.
- Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing*, Jakarta : PT. Gramedia Pustak Utama.
- Griffin, Jill, 205. “*Customer Loyalty, How to Keep It,How to Earn It*”, New York, Lexington Books.
- Jalaluddin, Rakhmat. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Kadar, Nurjaman. 2012. *Komunikasi dan Public Relations*, Bandung : Pustaka Setia.
- Kasali, Renald. 1994. *Management Public Relations : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, jakarta : Pustaka Utama Grafiti.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- M. Suyanto. 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*, Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*, Jakarta : Erlangga.
- Prisgunanto, Ilham. 2006. *Komunikasi Pemasaran : Strategi dan Taktik*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Publik Relations & media Komunikasi*, jakarta: PT. Raja grafindo persada.
- , 2006. *Metode Penelitian Public Rlations dan Komunikasi*, jakarta : PT. Rajawali Pers.
- Soemirat, Soleh, M.S dan Elvinaro Ardianto. 2008. *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.



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.

- Somad, Rismi dan Juni Priansa, Donni. 2014. Manajemen Komunikasi: Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. Prinsip-Prinsip Total Quality service, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- dan Chandra, Gregoriu dan Adriana, Dadi. 2007. Pemasaran Strategik, Yogyakarta : C.V Andi Offset.

Referensi tambahan

- Jurnal: Agung Rezkina Pramesti, *Bagaimanakah Strategi Marketing Public Relation Telkomsel dalam Mempertahankan Loyalitas pelanggan.* Jurnal. Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012.
- Jurnal: Fandi Ahmad Munadi, *Analisis Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Penjualan Kendaraan Motor pada CV Turangga Mas Motor.* Jurnal. Universitas Gunadarma, 2009.
- Skripsi: Efriza Adi Futra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bengkel Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Agung Automall Pekanbaru.* Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. 2012.
- Skripsi: Peryoly Tekwana, *Pengaruh Marketing Public Relations Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.* Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013.