

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1990. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Budianto, Teguh. 2003. *Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Bumi Aksara
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*. Jakarta: Bayumedia Publishing
- Cutlip, Scott M. 2005. *Effective Public Relations*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Effendy, Onong Uchjana. 2000. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Health, Robert L. 2000. *Handbook of Public Relations*. London: Sage Publications, Inc.Hal, 129.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing (Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Quail, MC, Dennis. 1985. *Model-Model Komunikasi*. Jakarta
- Rachmadi, F. 1996. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ruslan, Rosady. 2002. *Manajemen Humas & Komunikasi Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Priyo Budi. 1995. *Birokrasi Pemerintah Orde Baru (Perspektif Kultural dan Struktural)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Shimp, Terence A. 2000. *Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Erlangga.

- Simandjuntak, John P. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*. Jakarta: R & D.
- Suryawardhanis, Adhzilia. 2009. *Customer Relations dalam Membangun Citra Positif*. Skripsi: Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Sutopo, HB. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press
- Widjaja, H.A.W. 2002. *Komunikasi (Komunikasi dan Hubungan Masyarakat)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang : Bayu Media

### **Jurnal**

- Wang, Fan, dkk. 2010. *The Application of Customer Relationship Management in Investment Banks*. School of Economics and Management, Changchun University of Science and Technology: China
- Haq, Inam Ul, dkk. 2010. *Big Five Personality and Perceived Customer Relationship Management*. International Islamic University Islamabad Pakistan: Pakistan

### **Website**

[www.bpn.go.id](http://www.bpn.go.id) diakses tanggal 26 Maret 2011

<http://www.bpn.go.id/tentangbpn.aspx> diakses tanggal 28 Maret 2011

<http://www.total.or.id/info.php?kk=Customer%20relationship%20Management>  
diakses pada tanggal 4 April 2011

### **Wawancara**

Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Hubungan Masyarakat : Bambang Sabta. N. Aptnh

Kepala Seksi Pengendalian dan Pemberdayaan : Eko Haryono SH. MH

Staff Pengukuran dan Pemetaan : Edi Irianto

Masyarakat Pemohon Sertifikat Tanah

Karyawan Swasta : Hartono

Ibu Rumah Tangga : Suciati