

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Buttle, Francis. 2004. *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*. Bayumedia Publishing
- Haryono, PM Budi. 2013. *How To Manage Costumer Voice*. Yogyakarta: Penerbit C.V Andi Offset
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2006. *“Marketing Management” Twelfth Edition*, Pearson
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di indonesia Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Littlejohn, Stephen W. 2002. *Theories of Human Communication*. Seventh Edition. Belmont, CA: Wadsworth
- McQuail. 1987. *Teori Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga
- Moleong, M.A. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Ruslan, Rosadi. 2003. *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta:

PT RajaGrafindo Persada

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo

**Skripsi :**

Busanti, Novi. 2001. *Persepsi Konsumen Terhadap Kegiatan Customer Relations*.

Ilmu Komunikasi FISIP UNS: Surakarta.

Mardika, Ratmuri. 2005. *Aktifitas Customer Relations Dalam Usaha Meningkatkan*

*Customer Loyalty*. Ilmu Komunikasi FISIP UNS: Surakarta.

Yunita, R.M. 2012. *CSR PT.Telkom IV JATENG & DIY*. Ilmu Komunikasi FISIP

UNS: Surakarta.

**Internet :**

*Customer Relationship Management,*

<http://untariagustina.blogspot.com/2010/10/tugas-customer-relationship->

[management.html](http://untariagustina.blogspot.com/2010/10/tugas-customer-relationship-management.html), diakses 28 November 2013, pukul 19.00 wib

*Kelebihan Media Online sebagai Sarana Promosi,* [http://infosagala.com/kelebihan-](http://infosagala.com/kelebihan-media-online-sebagai-sarana-promosi/)

[media-online-sebagai-sarana-promosi/](http://infosagala.com/kelebihan-media-online-sebagai-sarana-promosi/), diakses 12 November 2013, pukul

19.30 wib

*Official OCD by Deddy Corbuzier,* [www.readyforfit.com](http://www.readyforfit.com), diakses 19 Oktober 2013,

pukul 20.00 wib

*Optimalisasi Media Internet Sebagai Lahan Bisnis,*

*<http://luhurfatah10.blogspot.com/2013/09/optimalisasi-media-internet-sebagai.html>, diakses 17 November 2013, pukul 16.00 wib*

*Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2012, [www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id), diakses 12 November 20, pukul 16.30 wib*

*Public Relation: Definisi, Fungsi, dan Tujuan Public Relation, <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/public-relation-definisi-fungsi-dan.html>, diakses 28 November 2013, pukul 18.30 wib*

*10 Besar Pengguna Internet Dunia, <http://www.interprenersukses.com/>, diakses 21 November 2013, pukul 16.15 wib*