

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Firman Ashaf, A. R. (2019). Implementasi Model Public Relations dalam Mensosialisasikan Budaya Lokal Kepada Generasi Milenial di Sumenep. *Jurnal MetaKom Vol. 3 No. 2*.
- Afandi, M. H. (2015). Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Grand Kalpataru Syariah Hotel Malang) . *Jurnal Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Baraney Nicolas Londa, d. (2014). Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Dalam Meningkatkan Kesuksesan Sparkle Organizer. *Journal Volume III. No 1* .
- Buttle, F. (Customer Relationship Management (Concept and Tools) ). 2004. Malang: Banyumedia.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- David King, J. K. (2002). *Electronic Commerce a Managerial Perspective*. Pearson Education Inc. New Jersey: Upper Saddle River.
- Gaffar, V. (2007). *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Henggar, A. (2015). Strategi Komunikasi Humas dalam Pelaksanaan Handling Complaint dalam Upaya Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Area Surakarta. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Sebelas Maret Surakarta*.

- Hermawan, B. (2011). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek Dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Tahun 4, No. 2, Agustus*.
- Jeskins, F. (1996). *Public Relations. Terjemahan Haris M, Edisi Keempat*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2010). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, R. (2014, Maret 31). *Perlunya Perspektif Indonesia Untuk Teori Public Relations*. Retrieved from rachmatkriyantono.lecture.ub.ac.id:  
<http://rachmatkriyantono.lecture.ub.ac.id/?s=perlunya>
- Mahanani, P. A. (2013). Customer Relations Management sebagai Salah Satu Upaya Public Relations Perusahaan Jasa Perbankan Menciptakan Good Image. *Jurnal Komunikasi, Vol. 1, No. 6*.
- Megananda, J. A. (2009). *EO 7 Langkah Jitu Membangun Bisnis Event Organizer*. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nila Kasuma Dewi, d. (2012). Pengaruh Iklan, Citra Merek, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Vaseline Hand And Body Lotion Di Kota Padang ( Studi Kasus Di Pt. Unilever Cabang Padang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 3, No. 2, Mei*.
- Nugraha, M. W. (2017). Analisis Strategi Customer Engagement Terhadap Loyalitas Pada PT. Nasmoco Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* , 35.
- Nugraha, M. W. (2017). Analisis Strategi Customer Engagement Terhadap Loyalitas pada PT. Nasmoco Magelang . *E-Jurnal Universitas Diponegoro*.
- Octavia, N. H. (2014). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Indept, Vol. 4, No. 1, Februari*.

- Prasojo, L. D. (2018). *Manajemen Strategi*. Yogyakarta: UNY Press, Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI).
- Purwanto, D. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Putra, Y. A. (2014). Strategi Komunikasi Efektif Customer PT Federal Internasional Finance Dalam Memberikan Informasi dan Pelayanan Pembiayaan Motor Bekas Pada Konsumen Di Bontang. *Jurnal Komunikasi Vol. 2, No. 1* , 424.
- Ramadhan, D. (2015, Juni 26). *kompasiana.com*. Retrieved from Event Organizer - Pengertian dan Tahapnya:  
<https://www.kompasiana.com/izaq2009/55006384813311491afa76a2/event-organizer-pengertian-dan-tahapnya?page=all#sectionall>
- Richard, M. (2019, Februari 13). *Industri Event Organizer Diproyeksi Tumbuh 20% Tahun Ini*. Retrieved from ekonomi.bisnis.com:  
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20190213/12/888451/industri-event-organizer-diproyeksi-tumbuh-20-tahun-ini>
- Sakinah, S. (2014). Analisis Customer Engagement Body Shop Indonesia Melalui Twitter . *Jurnal Universitas Indonesia*.
- Seitel, F. P. (2017). *The Practice of Public Relations*. Inggris: Pearson Education Limited.
- Selang, C. A. (2013). Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado. *Jurnal Emba 71 Vol. 1 No. 3 Juni*, 71-80.
- Setiawan, R. (2019). Perancangan Elektronik Marketplace Event Organizer . *Jurnal Algoritma, Vol. 16, No. 02*, 247-254.
- Sugiana, J. P. (2018). Janiar PuspStrategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero). *Volume 6, No. 1, Juni*, 10-23.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J & J Learning .

- Usman, M. A. (2014). Penyusunan Strategi Bisnis dan Strategi Operasi Usaha Kecil dan Menengah pada Perusahaan Konveksi Scissors. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*.
- Yasfi, Z. (2018). Strategi Customer Relationship Management PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 6 Yogyakarta Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Indonesia*.