

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2012, *Data hotel bintang 3 sampai 5 di Yogyakarta*, Dinas pariwisata dan kebudayaan, Yogyakarta.
- , 2009, *Company Profile*, Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa, Yogyakarta.
- , 2012, *Fact Sheet*, Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa, Yogyakarta.
- , 2010, *News Letter*, Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa, Yogyakarta.
- Cutlip, Scott M, Allan H.Center, & Glen M.Brown, 1985. *Effective Public Relations*. Prentice Hall, New Jersey.
- Gaffar , Vanessa , 2007 , *CRM dan MRM Hotel* , Gajahmada Pers, Jakarta.
- Griffin, Jill, 2003, *Customer Loyalty*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Herimanto, Rumanti, Indrojiono , 2007 , *Public Relations Organisasi* , Santuasta.
- Kottler , Philp , 1997 , *Manajemen Pemasaran* , PT. Prenhalindo , Jakarta
- Puput, Indah, 2011, *Customer Relationship Manangement dalam Pelayanan Prima Hotel Puri Arta Magelang*, Skripsi Universitas Pembangunan Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Komunikasi, Yogyakarta.
- Rachmadi, F, 1992, *Public Relations Dalam Teori dan Praktik*, Cetakan kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Rahmat , Jallaludin , 1998 , *Metode Penelitian Komunikasi* , PT. Remaja Rosdakarya, Jakarta.

Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfication*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ruslan, Rosady, 2002. *Kampanye Public Relations Kiat dan Strategy*, Edisi Revisi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sugiyono, 2002, *Memahami Penelitian Kualitatif*, CV.Afabeta, Jakarta.

Sukmawaty, 2009, *Customer Relationship Manangement dalam Membentuk Citra Hotel Ibis Yogyakarta*, Skripsi Universitas Pembangunan Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Komunikasi, Yogyakarta.

Sutopo, H. B. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Sebelas Maret University Press, Surakarta.

Storbacka, Kaj & Jarmo R. Lehtinen. 2001 . *Customer Relationship Management: Creating Competitive Advantage Through Win–Win Relationship Strategies*. McGraw – Hill, Singapore.

Reverensi Internet

[Http://Sondyi.blogspot.com/2013/08/0engertian-public-relations](http://Sondyi.blogspot.com/2013/08/0engertian-public-relations)