

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Akbar, M. F., Evadianti, Y., & Asniar, I. (2021). *Public Relations*. DIY: Ikatan Guru Indonesia.
- Bertens, K. (2020). *Etika Profesi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Indonesia.
- F, B., & S, M. (2019). *Customer relationship management: concepts and technologies*. Routledge. London: Routledge.
- Francis, B. (2019). *Customer Relationship Management*. Inggris: Routledge.
- Hambali, M. R. (2021). *Etika Profesi. Agrapana Media*. Bojonegoro: Agrapana Media.
- Indonesia, I. B. (2015). *Manajemen Risiko 2: Mengidentifikasi Risiko Likuiditas, Reputasi, Hukum, Kepatuhan dan Strategik Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kumar, V. &. (2018). *Customer relationship management*. Springer-Verlag GmbH Germany, part of Springer Nature . Heidelberg: Springer Nature.
- Seitel, F. P. (2017). *The practice of public relations*. Harlow: Pearson.
- Widiasworo, E. (2019). *Menyusun penelitian kuantitatif untuk skripsi dan tesis (Vol. 140)*. Yogyakarta: Araska Publisher.

JURNAL

- Azzuhdi, M. M., Ardasiah, K., & Asmuni, A. M. (2024). HUBUNGAN ETIKA DENGAN PROFESI DALAM BIDANG HUKUM DAN SIKAPNYA DI ERA GLOBALISASI. *JOURNAL SAINS STUDENT RESEARCH*, 2(3), 786-795.
- Fahreza, M. R., & Putra, A. A. (2024). CRM di Era Media Sosial: Memanfaatkan Platform Sosial Untuk Meningkatkan Interaksi Pelanggan. *Musyteri: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 6(1), 61-70.
- Fitriani, P. A., & Utari, S. A. (2024). Upaya Public Relations Melalui Customers Relations Managament Mitsubishi Suryopranoto. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial dan Humaniora*, 2(2), 222-233.
- Hadiyati, E. (2014). Studi Dimensi Hubungan Pemasaran Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Sektor Perbankan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(2), 72-87.
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2019). Pengaruh manajemen hubungan pelanggan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3).

- Hotimah, H. (2020). Analisis Penerapan Etika Bisnis Dan Nilai Perusahaan Pt Axa Mandiri Financial Services. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(6), 570-580.
- Iskandar, A. S. (2018). Customer Relationship Management dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kota Palopo. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, 1(1).
- Ista, A., BN, A. M. T., & Lutfi, M. (2023). Prinsip Kejujuran dalam Usaha. *Business and Investment Review*, 1(5), 94-102.
- Talunohi, D., & Sholihah, E. (2023). Peran Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sektor Perbankan. *Jurnal Akuntan Publik*, 1(3), 190-213.
- Wardiman, I. G., & Amanah, S. (2022). Manajemen Krisis: Komunikasi Krisis Dalam Public Relations Pada Bank Indonesia. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 503-511.
- Widiantara, I. K. A. (2021). Tren Dan Fenomena Jurnalisme Data Pada Media Online Di Indonesia. *Danapati: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 118-125.

SUMBER ONLINE

- Universitas Pembangunan Jaya. (2014). *CMM407 - Manajemen Krisis*. Retrieved from <https://www.ocw.upj.ac.id/homes/mk/10/1237/ilmu-komunikasi/manajemen-krisis.html>
- Universitas Pembangunan Jaya. (2014). *CMM405 - Manajemen Hubungan Media Massa*. Retrieved from <https://www.ocw.upj.ac.id/homes/mk/10/1235/ilmu-komunikasi/manajemen-hubungan-media-massa.html>
- Universitas Pembangunan Jaya. (2014). *CMM407 - COM409 - Hukum dan Etika Profesi Hubungan Masyarakat*. Retrieved from <https://www.ocw.upj.ac.id/homes/mk/10/1177/ilmu-komunikasi/hukum-dan-etika-profesi-hubungan-masyarakat.html>
- Universitas Pembangunan Jaya. (2014). *BMG401 - Kerja Profesi*. Retrieved from <https://www.ocw.upj.ac.id/homes/mk/8/1262/manajemen/kerja-profesi.html>
- Universitas Pembangunan Jaya. (2014). *COM313 - Jurnalisme Online*. Retrieved from <https://www.ocw.upj.ac.id/homes/mk/10/929/ilmu-komunikasi/jurnalisme-online.html>
- Universitas Pembangunan Jaya. (2014). *Seminar Komunikasi*. Retrieved from <https://www.ocw.upj.ac.id/homes/mk/10/1233/ilmu-komunikasi/seminar-komunikasi.html>