

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiyadi M, Tri. 2008. Pentingnya *Customer Relationship Management* untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.
- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. 2006. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi *Customer Relationship Management* : Sebuah Usulan Kerangka Kerja Konseptual. Jurnal Seminar Nasional Sistem dan Informatika. SNS 106-010. Bali.
- Barnes James, G. 2003. *Secret of Customer Relationship Managemet*. Alih Bahasa : Andreas Winardi, Spd. Andi. Yogyakarta.
- Caesar. 2009. Sekilas *Customer Relationship Management* (CRM). Jakarta : <http://bagbigbug.com/2009/03/12/sekilas-customer-relationship-management-crm/>-diakses tanggal 28 Oktober 2014
- Dyche. Jill. 2002. *The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management*. Boston: Addison- Wesley.
- Ghozali, Imam. 2006. “ Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”.Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Gordon, Ian.2002. Best Practices: *Customer Relationship Management*.Ivey Business Journal.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty* : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan. Jakarta,Erlangga

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga

<http://digilib.itb.ac.id> diakses pada 15 Oktober 2014

<http://terapibisnis.com/artikel-tb/85-implementasi-customer-relationshipmanagement-crm-dalam-meningkatkan-loyalitas-pelanggan.html> diakses tanggal 15 oktober 2014

<http://thesis.binus.ac.id> diakses pada 15 Oktober 2014

Imasari, Kartika dan Nursalin, Kezia Kurniawati. 2011. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. BCA Tbk. Universitas Maranatha Bandung.

Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. 2001. *E – Business 2.0 Roadmap For Success*. Addison – Wesley , USA

Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan. Jakarta. PT. Indeks kelompok Gramedia.

Kotler, P. dan Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Indeks, Jakarta.

Munandar, Dadang.2005.*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Indonesia Bandung*.Universitas Komputer Indonesia.

Nazir, Moh. 2005. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia. Bogor

Oesman Yevis, M. 2010. Sukses Mengelola *Marketing Mix, Customer Relationship Management, Customer Value* dan *Customer Dependency* : Kasus pada Pemasaran *Shopping Center*. Alfabeta. Bandung.

- Riduwan, dan Akdon. 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Cetakan kelima. Alfabeta. Bandung
- Rustanto.2010.*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*.Politeknik Negeri Semarang.
- Sari, Hesti Kartika.2009.*Efektifitas Loyalty Program dalam Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kegiatan Divisi Retensi dalam Pelaksanaan Loyalty Program “IM3@School Community” pada PT.Indosat Tbk. Kantor Cabang Malang*.Universitas Brawijaya Malang.
- Soediono, Wibisono.2014.*Customer Relationship Management Industri Mobil Indonesia*.STIE Trisakti.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- _____. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandy. (2001), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- _____. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi. Yogyakarta.
- Tunggal Amin, Widjaja. 2008. *Customer Relationship Management : Konsep dan Kasus*. Harvarindo. Jakarta
- Umar, Husein. 2003. *Metode riset Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama : Anggota IKAPI
- Wagmer, Willian and Michael Zubey. 2007. *Customer Relationship Management : A people, process, and technology approach*. Boston : Tomson Course Technology

Wirawan Adhicipta, M. 2010. Penerapan *Customer Relationship Management* Didalam Perusahaan untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen. Jurnal. Surabaya.