

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Adnin, Rizqa Janati, Nawazirul Lubis dan Widayanto. 2013. "Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang". *Diponegoro Journal*, Hal. 1-8.
- Ahmad, Muchtar. 2010. "Analisis Manajemen Hubungan Pelanggan". *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo*. Hal. 1-8.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia, Jakarta.
- Estiningsih, Agnes Widayu. "Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persalinan(Studi di RS Hermina Tangkubanprahu Malang)". *Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 11 No. 2*, Hal. 280-287.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin. 2005. *Customer Loyalty: How To Earn It, How To Keep It*. McGraw Hill, New York.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS, Yogyakarta.
- Imasari, Kartika dan Nursalin. 2011. "Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk". *Jurnal Ekonomi Vol. 10*, No. 3, hal. 183-192.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi 14 Jilid 2*. PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller. 2012. *Marketing Management 14th Edition, Global Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Kumar, V, Reinartz dan Werner. 2012. *Customer Relationship Management: Concept, Strategies, and Tools*. Springer

- Lukas, Ade Paul. 2006. *Makalah Seminar. Customer and Partner Relationship Management*. Telematic Research Group.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa, Cetakan Keempat*. Salemba Empat. Jakarta.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. RinekaCipta, Jakarta.
- Sinaga, Sabam. 2006. “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Ultrajaya Milk Industry and Trading Company, Tbk.)”, Fakultas Bisnis Dan Manajemen Universitas Widyatama.
- Stone, Bob dan Jacobs. 2007. *Successful Direct Marketing Methods*. McGraw Hill, New York.
- Sudarmadi. 2006. *Kiat Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Badan Penelitian Universitas Diponegoro, Semarang.