

DAFTAR PUSTAKA

- Cook, Sarah. 2002. *Customer Care Excellence: Cara Mencapai Customer Focus*. Jakarta :PPM
- Effendi, Onong Uchjana. 2009. *Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Griffin,Bill. 2003. *Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Kumar Miryala, Ramesh. 2008. *Responsible Marketing For Sustainable Business*, Gramedia. Jakarta
- Kotler, Philip AndGary Amstrong. 2004. *Principiles Of Marketing*.10th Ed. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Moleong, Lexy, J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip &Dinamika Pemasaran*. J&J Learning. Yogyakarta

Skripsi

Novita Dwi Ningrum. 2010. *Excellence Service* Sebagai Strategi *Customer Relations* PT Telkom Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Flexi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Syarifah Rizka Wahyuni.2016. Strategi *Customer Relations* Legend Coffee Yogyakarta Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Tahun 2015 , Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Lailatul Sahara. 2016. :*Customer Relations Management* PT XL AXIATA Central Region Yogyakarta Dalam Mempertahankan Pelanggan Tahun 2015, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta