

Daftar Pustaka

Buku

- Band, O. (1991). *Membangun Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Brown, A. Stanley. (2000). *Customer Relationship Management: Strategic Imperative In The World of E-Business*. Canada : John Wisley and Sons.
- Buttle, Francis. (2004). *Customer Relationship Management, Concept and Tools*. Jakarta : Bayumedia Publishing
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management, 11th ed*. New Jersey : Upper Saddle Moleong, Lexy J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rizal dan Asnan Furinto. (2009). *Marketing Reloaded: Kompilasi Konsep dan Praktik Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan. (2011). *Marketing Intellegence*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soedjas, Triwibowo. (2014). *Layanan Wow Untuk Pelanggan*. Yogyakarta : Media Pressindo. Sugiyono (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Suharno dan Sutarso, Yudi. (2010). *Marketing in Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suryabrata, Sumadi (2014). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

- Turban M. (2002). *Information System*. New Jersey : Upper Saddle
- Umar, Husein. (2004). *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka
Utama.
- Usmara, A. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara
Books.
- Zikmund, William G., McLead Jr, Raymond., Gilbert, Faye W. (2003). *Customer
Relationship Management : Intergrating Marketing Strategy and
Information Technology*. USA : John Wiley and Sons Inc.

Jurnal

- Aprillia, Ariesa (2004). Customer Retention & Customer Relationship Marketing :
Strategi Pemasaran yang Potensial. *Jurnal Manajemen Maranatha*, Vol. 4,
1-16.
- Fauzi, Achmad dan Srikandi Kumadji, Anatasha. (2014). Penerapan Customer
Relationship Management (CRM) sebagai upaya untuk meningkatkan
loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 15, No 1.
- Imasari, Kartika dan Kezia Kurniawati Nursalin, (2011). Pengaruh Customer
Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. BCA
Tbk. *Fokus Ekonomi*, Vol 10, No 3
- Rudjito. (2003). Peran Lembaga Keuangan Mikro dalam Otonomi Daerah Guna
Menggerakkan Ekonomi Rakyat dan Menanggulangi Kemiskinan : Studi
Kasus Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Keuangan Rakyat Tahun II*. Nomor
1

Thompson, Bob. (2001). *CRM Primer*. Diakses dari <http://sirnet.metamatrix.se/material/sirnetbakgrundmaterial/0105pdf>.
Tanggal 17 Agustus 2017 pukul 17.05 WIB.

Skripsi

Asmaul Fatony Aziz. 2015 : Customer Relationship Management PT. Esa Garda Pratama Jakarta dalam Memberikan *Excellent Service* kepada Klien pada Tahun 2012-2013, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Balqis Diab. 2016. : Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam meningkatkan retensi Pelanggan

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

Makalah

Lukas, Ade Paul (2006). Makalah Seminar : Customer and Partner Relationship Management Telematic Research Group.

Website

<http://markdebie.blogspot.co.id/2011/05/customer-relationship-management.html>

http://ryu-fkm10.web.unair.ac.id/artikel_detail-36186-Marketing-Pentingnya%20CRM%20%28Customer%20Relationship%20Management%29%20Untuk%20Meningkatkan%20Loyalitas%20Pelanggan.html