

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, G. James. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: penerbit Andy
- Bungin, Burhan (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PTRajaGrafindo Persada
- Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management*. Oxford: ELSEVIER LTD
- Herdiansyah, Haris (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Humanika
- Kotler, Philip and Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher et al. (2011). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga
- Macaulay, Steve and Sarah Cook. (1997). *Customer Service*. Jakarta: penerbit PT Gramedia pustaka utama
- Moleong, J. Lexy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA
- Mowen, C. Jhon and Michael Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring customer satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ruslan, Rosady (2003). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PTRajaGrafindo Persada
- Scott, Dru. (2005). *Customer satisfaction*. Jakarta: penerbit ppm
- Setiadi, J. Nugroho. (2008). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing

Yin, K. Robert. (2000). *Studi Kasus*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Sumber internet:

<http://tekno.kompas.com/read/2015/11/19/23084827/Mau.Tahu.Hasil.Riset.Google.s>

[oal.Penggunaan.Smartphone.di.Indonesia](http://oal.Penggunaan.Smartphone.di.Indonesia) diakses pada hari Jumat tanggal 13 mei 2016, pukul 09:15 WIB

<http://www.xl.co.id/corporate/id/perusahaan/> diakses pada hari selasa tanggal 12 april

2016, pukul 12:02 WIB

[http://selular.id/news/2015/11/siapa-operator-dengan-jumlah-pelanggan-4g-](http://selular.id/news/2015/11/siapa-operator-dengan-jumlah-pelanggan-4g-terbanyak/)

[terbanyak/](http://selular.id/news/2015/11/siapa-operator-dengan-jumlah-pelanggan-4g-terbanyak/) diakses pada hari sabtu tanggal 2 April 2016, pukul 20:24 WIB

sumber skripsi:

Mutiara, Customer Relationship Management PT Askes (persero) Cabang Utama Yogyakarta, 2011.

Triastuti, Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Citra Korporat dan Loyalitas Pelanggan PT. XL Axiata Tbk Yogyakarta, 2012