

### DAFTAR PUSTAKA

- Armistead and Clark. (1996). *Customer Service and Support*. Jakarta: Gramedia.
- Barnes, James (2003). *Secrets of Customer Relationship Management, Teori dan Praktek*. Jakarta: Gramedia
- Basu, Swastha dan Hani Handoko. (2000). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPEE
- Buttle, Francis. (2007) *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*. : Bayumedia,
- Effendy, Onong Uchjana, (1992). *Dinamika komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya,.
- Hardy Kosen. (1995). *Strategi Bertahan Pemimpin Pasar Industri Rumah Sakit, Modul Manajemen Pemasaran*. Jakarta : IPWI
- Kalakota, R dan Robinson, M. (2001). *E-Business 2.0 Roadmap for Success*. USA : Addison Wesley Longman.
- Kandampully, J. and R. Duddy. (1999). *Relationship Marketing : A Concept Beyond The Primary Relationship. Marketing Intelligence & Planning 17/7*. MCB : University Press.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran ke-10*. Jakarta : Prenhallindo
- Kotler, Philip. (1999). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control 9th ed*. New Jersey : Prentice-Hall.

- Laudon, K.C., Jane P. Laudon. (2004). *Management Information Systems 8 th edition*. New Jersey : Prentice- Hall.
- Laudon, K.C., Jane P. Laudon. (2006). *Management Information Systems. 9 th edition*. New Jersey : Prentice- Hall.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*; Penerjemah Tjejep Rohendi Rosidi. Jakarta: UI-Pers
- Moleong, Lexy. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya,.
- Moore, H. Frazier. (2004). *Public Relations : Principle; Cases and Problem*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedi. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Neuman, W. Lawrence. (2006), *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, USA : Pearson Education.
- Rahmat, Jalaludin. (1998). *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya,
- Rangkuti, Freddy. (2001). *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Tama
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Tama
- Robert. K. Yin. (2000). *Studi Kasus : Desain dan Metode*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (1999). *Manajemen Humas dan Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

- Setiadi, Nugroho J. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : Prenada Media
- Swift, Ronald. (2001). *Accelerating Customer Relationship Using CRM and Relationship Technologies*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Syahrul, Aini dan Saleh. (2004). *Teknologi Informasi dan Pendidikan*. *Digital Journal Al-Manār Edisi I*
- Wijayanti , T dan Azhar, I. (2011). *Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Web pada Griya Muslim Flora*, JUSI Vol. 1, No. 1 Februari
- Yahya, Yohannes. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Universitas Budi Luhur
- Yunani, Akhmad. (2006). *Perancangan Model Sales Force Automation (SFA) Dalam Rangka Menunjang Customer Relationship Management (CRM)*. *Jurnal Akuntansi Manajemen (JAM) Vol. XVII, No. 1 April*
- Zuriah, Dra. Nurul. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI). Diakses dari <http://www.teknojurnal.com> 18 Januari 2012 jam 19:30 WIB
- Company Profile. Diakses dari <http://www.posindonesia.co.id/index.php/profil-perusahaan> 11 Maret 2013 jam 09:37