

Daftar Pustaka

- Ariyanti, Maya, (2006), Manajemen Hubungan Pelanggan Guna Memperoleh Loyalitas Pelanggan: Suatu Konsep, Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi, vol.7, no.4, hal. 888-901
- Bilson, Simamora, (2005), Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, Jill, (2005), Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L., (2009), “Manajemen Pemasaran”, Edisi 12, Jilid 1. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, P. Armstrong, G., (2008), **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Edisi 12. Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, Mudjarat, (2003), Metode Riset untuk Ekonomi Bisnis. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Munandar, Dadang, (2006), Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Indonesia Bandung, Majalah Ilmiah UNIKOM, vol.7, no.1, hal. 137-147.
- Oesman, Marty Yevis, (2010), Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency (Kasus Pada Pemasaran Shopping Center), Alfabeta, Bandung.

- Rambat Lupiyoadi, (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Riduwan, (2010), *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sheth Jagdish N. & Atul Parvatiyar, (2001), *Customer Relationship Management : Emergin Practice, Process, and Discipline*, New Delhi Tata McGraw-Hill
- Sugiyono, (2004), **Metode Penelitian Bisnis**. CV. Alfabeta. Bandung.
- Suparmoko, M. Drs, M.A, Ph.D (1999), “Metode Penelitian Praktis”(Untuk Ilmu-Ilmu Sosial, Ekonomi, dan Bisnis), Edisi 4, BPFE-Yogyakarta.
- Suyanto, M., (2007), **Marketing Strategy Top Brand Indonesia Edisi Pertama**, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi, (2000), *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, AndiOffset, Yogyakarta.
- _____ , (2006), **Pemasaran Jasa**. Edisi Pertama. Bayumedia, Jakarta.
- Umar, Husain, (2003), *Riset Pemasaran, Dan Perilaku Konsumen*, cetakan ketiga, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- _____ , (2007), **Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. PT. Raja Grafindo persada, Jakarta.
- Wirartha, (2006), *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Jogjakarta: Andi.