

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ratih, Hurryati. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2012). *Marketing Management*. 13th Edition  
New Jersey: Pearson International Edition-Prentice Hall.
- Vanessa, Gaffar (2007) CRM dan MPR hotel, Bandung: CV Alfabeta
- Kusnendi. (2008). *Model-Model Persamaan Struktural Satu dan Multigroup Sampel dengan LISREL*. Bandung: Alfabeta.
- Kincaid, Judith W. (2008) *Customer Relationship Management. Getting it Right*.  
New Jersey: Pearson Education Inc
- Kotler & Amstrong. (2012). *Principle of Marketing*. England: Person
- Kotler and Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga
- Kotler and Keller. (2012). *Marketing Management 14e*.
- Lovelock, C dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Indeks
- Lovelock, C dan Jochen Wirtz, Patricia Chew. (2009). *Essential of Service Marketing*. Jurong Singapore : Pearson Educational South Asia Pte Ltd.  
Prentice Hall
- \_\_\_\_\_ (2011). *Service Marketing People, Technology, Strategy*.  
Seventh Edition. Global Edition. New Jersey : Pearson Education Inc.
- Setiawan, Supriadi. 2011. *“Loyalitas Pelanggan Jasa”*. *Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor : PT Penerbit IPB Press.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.

Arikunto,Suharsimi. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Bina Aksara

Tjiptono,Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

### **Jurnal dan internet**

Velnampy, and Sivesan, S. 2012. Customer Relationship Marketing and Company Satisfaction A Study On Mobile Service Providing Company In Srilanka. *Global Journal Inc*. Vol. 12 (18) 2012.

Rizka Febriana, Pertiwi. (2014). *“Analisis Kinerja Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan . UPI*

Ellen, Budiman (2009). “Penerapan CRM pada perusahaan PT Uniliver Indonesia Tbk

Kardiayan Jarianto Shalim & Innocentius Bernanrto, 2007. Pengaruh kualitas layanan restoran Pizza Hut Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan dan Kepercayaan sebagai variable intervening, *Jurnal Manajemen*, Vol.2, No.3, September 2007: 302-320.

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-1-00045-SI%20Bab2001.pdf>

[http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/582/jbptunikompp-gdl-adeudmary-29082-8-unikom\\_a-i.pdf](http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/582/jbptunikompp-gdl-adeudmary-29082-8-unikom_a-i.pdf)

<http://hariyanto88.blog.binusian.org/2009/06/19/9/>

<https://galihadi.wordpress.com/pengertian-crm/>

<http://soddis.blogspot.co.id/2014/04/pengertian-customer-relationship.html>

<http://telkomsel.com>

Faisal Mundir, 2016

*Analisis Customer Relationship Management dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Halo*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu