

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin Widjaja Tunggal, Drs., Ak. MBA. 2008. *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Barnes, James G. 2001. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Diterjemahkan Oleh Andreas Winardi, SPd. Yogyakarta: ANDI.
- Berman, Barry and Joey R. Evans. 2004. *Retail Management A Strategic Approach Ninth Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Bob Foster, Dr., Ir., M.M. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management*. Diterjemahkan oleh Arief Subiyanto. Malang: Bayumedia Publishing.
- Fandy Tjiptono. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Harun Al-Rasyid. (1994). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung : Universitas Padjajaran.
- Ali Hasan (2008). *Marketing*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan Edisi Revisi dan Terbaru*. Diterjemahkan oleh Dr. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Husein Umar. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Press
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Malholtra, Naresh K. (2005). *Riset Pemasaran*. Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Lena Ellitan & Lina Anatan. 2007. *Strategi Bersaing Dalam Service Driven Economy*. Yogyakarta: ANDI.

- Lukas Ade. 2001. *Customer Relationship Management, CRM Slide Presentation*.  
Jakarta: Ciptamaya
- Raphel, Murray, Neil Raphel, dan Janis Ray. 2007. *Winning Customer Loyalty*.  
Diterjemahkan oleh Aloysius Prasetyo Adi Saputro. Jakarta: Gramedia.
- Ratih Hurriyati. (2005). *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*.  
Bandung : Alfabeta.
- Saladin, Djaslim. (2006). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan,  
Pelaksanaan dan Pengendalian Edisi Keempat*. Bandung : CV Linda  
Karya.
- Schiffman, Leon G, dan Lesli Lazer Kanuk. (2008). *Perilaku Konsumen edisi  
ketujuh*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sudjana. (2001). *Metoda Statistik Edisi Keenam*. Bandung : Tarsito.
- Sugiyono. (2008). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*.  
Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Sumarwan, Ujang (2004). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sutisna. (2004). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, pengantar  
Teddy Pawitra. Bandung : ROSDA.
- Vanessa Gaffar .(2007). *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta

**Majalah :**

Warta Ekonomi Edisi VII/ 04 April 2011

**Jurnal :**

De Wulf, Kristof, Et. Al. 2001. *Investment in consumer relationship:a cross  
country and cross industry exploration. Journal of Marketing. Volume  
65, p33-38.*

Gray, Paul dan Jongbok Byun. 2001. *Customer Relationship Management*

- Kristaung, Robert. 2005. Perkembangan *Relationship Marketing* dan Relevansinya dalam Praktek Pemasaran jasa. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*. Volume 1 No.1 Maret.
- Lindgreen, Adam. 2001. *A frame work for studying Relationship Marketing Dyads*. *Qualitative Market Research. An International Journal*. Volume 4 No.2
- Parvatiyar, Atul & Jagdish N.Sheth. 2001. *Customer Relationship Management: Emerging Practice, Process and Dicipline*. *Journal of Economic and Social Reasearch* 3(2),p.1-34
- Zineldin, Mosad. 2006. *The Royalty of Loyalty: CRM, Quality and Retention*. *Journal of Cunsumer Marketing*, Volume 23 Number 7,p430-437

