DAFTAR PUSTAKA

Griffin, Jill., 1995, ***Customer Loyalty, How To Earn It, How To Keep It***, Lexington Book : New York.

Fandy Tjiptono, 2000, ***Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer***, Edisi Pertama, Andi : Yogyakarta.

Oliver, Richard., 1997, ***Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Concumer***, The McGraw-Hill Companies, Inc: New York.

John Wiley dan Frederick E Webster Jr., 1998, ***Sales Management***, Inc: Yew York.

Sugiyono, 2005, ***Metode Penelitian Administrasi***, Alfabeta: Bandung.

_____, 2000, crmzday.com uk.

Komaruddin Sastradipoeral, 2003, *Manajemen Marketing, Suatu Pendekatan Ramuan Marketing*, Edisi 1, Bandung : Kappa – Sigma.

Francis Buttle, *Customer Relationship Mangement* (Manajemen Hubungan Pelanggan), Concept and Tools, Elsier Ltd, 2004. Dialihbahaskan oleh Arief Subiyanto, Bayumedia Publishing, 2007.

Bushari Alma, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.

Ade Paul, Lukas, 2001, Makalah Seminar *: Customer and Partner Relationship Management, Telematic Research Group*.

Amin Widjaja Tunggal, 2008, *Customer Relationship Management* (Konsep dan Kasus), Jakarta: Harvarindo.

Philip Kotler and Kevin Lane Keller, Ahli Bahasa Benyamin Molan,2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1, PT. Indeks.

Barnes, James G, Diterjermahkan Andreas Winardi, 2003, *Secrets of Customer Relationship Management* (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan), Yogyakarta: Andi.

Djaslim Saladin, 2004, *Inti Sari Pemasaran dan Unsur – unsur Pemasaran*, Bandung: Linda Karya.

Fandy Tjiptono, 2000, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.

Griffin, J, 2005, *Customer Loyalty*, Lexington Books, New York.

Http://.www. Graphicophat. Com

http://.www. Vibiznews. Com

Kotler, Philip, Ahli Bahasa Benyamin Molan, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Panuju, Redi, 1995, *Komunikasi Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Program SPSS 12.0, *for windows* 2007, UNIKOM Bandung.

Payen Adrian, Alih Bahasa Fandy Tjiptono, 2002, *Manajemen Pemasaran jasa*, Yogyakarta: Andi.

Sugiyono, 2008, *Statistika Untuk Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2003, *Statistika Untuk Peneltitian*, Cetakan Ke Empat Bandung: Alfabeta.

Husein Umar,2000, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, PT.Gramedia Pustaka Utama: Jakarta