DAFTAR PUSTAKA

1. Widjaya Tunggal, Amin. 2008. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Konsep & Kasus.* Jakarta: Harvarindo.
2. Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management Concept and Tools.* Elsevier Ltd. Dialihbahasakan oleh Arief Subiyanto. 2007. Bayumedia Publishing.
3. Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
4. Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi Contoh & Perhitungannya*. Jakarta: Agung Media.