DAFTAR PUSTAKA

Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management,* ANDI, Yogyakarta.

Buchari Alma, Dr, (2002). *Pengantar Bisnis,* Alfabeta, Bandung.

Buttle, Francis, (2007). *Customer Relationship Management*, Bayumedia, Malang.

Fandi Tjiptono, (2000). *Persfektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, AndiOffset, Yogyakarta.

Griffin, Jill, (2005). *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta.

Rambat Lupiyoadi, (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.

Ratih Hurriati, (2008). *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.

Redi Panuju, (1995). *Komunikasi Bisnis* Cetakan Kedua, PT. Gramedia, Jakarta.

Sugiyono, (2008). *Statistik Untuk Penelitian,* Alfabeta, Bandung.

Supranto, (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Sutisna, (2003). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Umi Narimawati. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif,* Bandung

Yenny Sutanti & Evelyn Novianti Budi.(2005). *Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Konsumen Pada UD Sumamboyo Di Surabaya*. petrachristian.ac.id

Sabam Junijar Sinaga. (2006). *Pengaruh Customer Relationship Management Crm) Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Ultrajaya Milk Industry and Trading Company, Tbk.)*. google.com