

## DAFTAR PUSTAKA

- Anas, Sudijono.1995. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Arikunto. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Assauri, Sofjan. 2007. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Bolton, Mike. 2004. *Customer centric Business processing*. Emerald Insight. Vol. 53
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif* . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Terjemahan oleh Arief Subiyanto. Malang : Bayu Media Publishing
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Terjemahan oleh Dwi Kartini Yahya, Jakarta : Erlangga
- Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Hadari Nawawi.2005.*Penelitian Terapan*.Yogyakarta:Gajah Mada University Press.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Hendra Teguh dan Ronny Antonius. Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1.Jakarta: PT.Prenhallindo.
- Kotler, Phillip & Garry Armstrong. 2006. *Principles of Marketing*. 11th Edition,Prentice Hall International Inc. New Jersey
- Lo, Stalcup, dan Lee. 2010. *Customer Relationship Management for Hotels in Hong Kong*. Emerald Insight. Vol. 22 No.2.

- MacDonald, Steven. (2017, Desember 19). *How To Create a Customer Centric Strategy for Your Business*. Retrieved May 15, 2018, from <https://www.superoffice.com>
- Moleong, Lexy. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Nana Syaodih Sukmadinata. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- O'Brien, James A., 2002, "Customer Relationship Management", *Management Information Systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise* (5th ed.), McGraw Hill Higher Education, pp.128-131.
- Roger Baran, Cristopher & Michael Zerres. (2013). *Customer Relationship Management*. London.
- Sri Warni. (13 januari 2016). Manfaat Database Pelanggan. Retrieved June 27, 2018, from <https://zahiraccounting.com>
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Temporal, Paul dan Martin Troot. 2002. *Romancing the Customer*. Terjemahan oleh Kusnandar. Jakarta: Salemba Empat.
- Tunggul Winarni. 2004. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Keputusan Pembelian TelkomFlexi Studi Pada PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk.*
- Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widjaja, Tunggal Amin. 2008. *Dasar-dasar Customer Relationship Management*. Jakarta: Harvarindo.