

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan.(2008). *Marketing*. Yogyakarta : Media Utama.
- Alma, Buchari.(2009). *ManajemenPemasarandanPemasaranJasa*. CetakanKedelapan. Bandung :Alfabeta.
- Buttle, Francis.(2007). *Customer Relationship Concept & Tools: ManajemenHubunganPelanggan*. Second Edition.Malang :Bayu Media.
- Buttle, Francis.(2009). *Customer Relationship Management Concept and Technologies*.2nd Edition. Elsevier Ltd.
- Chaffey, Dave.(2011). *E-Business & e-commerce Management*.4thEdition. New Jersey : Prentice Hall.
- Griffin , Jill. (2005). *Customer Loyalty, MenumbuhkandanMempertahankanKesetiaanPelanggan*.Jakarta :Erlangga.
- Hamidin, Dini.(2008). *Model Customer Relationship Management di InstitusiPendidikan (SNATI 2008)*.Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih.(2010). *BauranPemasarandanLoyalitasKonsumen*.Bandung :Alfabeta.
- Hurriyati, Ratih.(2008). *BauranPemasaran dan LoyalitasKonsumen*. Bandung :Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller.(2007). *ManajemenPemasaran 1*. EdisiKeduaBelas. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong.(2008). *Prinsip-PrinsipPemasaran*.EdisiKeduaBelas. Jilid 1.Jakarta :Erlangga.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong.(2009). *Marketing an Introduction*, Ninth Edition.New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller.(2009). *ManajemenPemasaran 1*. EdisiKetigaBelas. Jilid 1.Jakarta :Erlangga.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong.(2012). *Principle of Marketing*.14th Edition. New Jersey : Prentice Hall.

Kusuma, D.N.(2008) *ManfaatUtamadari Customer Relationship Management System (CRM). Journal of Management.46-49.*

Malhotra, Naresh K.(2009). *RisetPemasaran(Marketing Research).*Jilid 1.New Jersey Indonesia:PT Index.

McLeod, R. & Schell, G.P. (2007).*Management Information Systems.*EdisiKesepuluh. New Jersey : Pearson Prentice Hall.

Oliver.(2008).*BauranPemasarandanLoyalitasKonsumen.*Bandung : CV. Alfabeta.

Rangkuti, Freddy.(2011).*RisetPemasaran.* Jakarta: GramediaPustakaUtama.

Riduwan.(2009). *Metode&TeknikMenyusun Proposal Penelitian.*Jakarta :CV. Alfabeta

Sinaga, SabamJunijar.(2006). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadapLoyalitasKonsumen (Study Kasus pada PT. Ultrajaya Milk Indsutry and Trading Company, Tbk.).*UniversitasWidyatama.

Sugiyono, Prof. Dr.(2008). *StatistikaUntukPenelitian.*Bandung :Alfabeta.

Sugiyono, Prof. Dr.(2008). *MetodePenelitianBisnis.*CetakanKeduabelas.Bandung :Alfabeta.

Sugiyono. Prof. Dr.(2010). *MetodePenelitianKuantitatif,Kualitatifdan R&D.* CetakanKesembilan. Bandung :Alfabeta.

Sugiyono. Prof. Dr.(2011). *MetodePenelitianKuantitatif, Kualitatifdan R & D.*Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang.(2012). *KonsepDasarRisetPemasarandanPerilakuKonsumen.*Yogyakarta : CAPS.

JURNAL

Agustin, Asri.(2010). *PengaruhPenerapan Customer Relationship Management TerhadapLoyalitasKonsumenPada Blossom Factory Outlet Dago.*UniversitasKomputer Indonesia.

Andreani, Fransisca.(2007). Jurnal Manajemen Pemasaran, *Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur Dan Jasa*. Petra Christian University.

Listisari, Devy.(2009). *Pencapaian Tujuan Perusahaan dengan Customer Relationship Management pada Industri Jasa Telekomunikasi*. Binus University.

WEBSITE

<http://www.telkomspeedy.co.id> : 15 Maret 2014

<http://www.apjii.or.id/v2/read/article/apjii-at-media/139/2013> : 20 April 2014

<http://citizenlab.org/2013>: 28 April 2014

<http://inet.detik.com> : 6 Mei 2014