

## DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan pelanggan)) Concept and Tools*. Dialihbahasakan oleh Arief Subiyanto. Malang: Bayumedia Publishing
- Griffin, Bill. 2003. *Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2004. *Principles Of Marketing, Ed. New Jersey*: prentice Hall
- Kriyantono, Rahmat. 2008. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. dialihbahasakan oleh Agus Widyanoro. Jakarta: PT. Indeks
- Moleong, lexy, J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rahmat, Jalaludin. 1998. *Metode Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Robert, K.Yin. 2002. *Studi Kasus Desain dan Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Gravindo Jaya
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. J&J Learning. Yogyakarta