

Daftar Pustaka

Buku

Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi : CV Jejak.

Brink, Annekie and Adele Berndt. 2008. *Relationship Marketing and Customer Relationship Management*. Lansdowne : Juta and Co Ltd.

Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools*. Alih bahasa : Arief Subiyanto. Malang : Bayumedia Publishing.

Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen : Sikap dan Pemasaran*. Yogyakarta : CV. Budi Utama.

Fitrah, Muhammad dan Luthfiah. 2017. *Metodologi Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi : CV Jejak.

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : How To Earn It, How To Keep It*. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Oetomo, Budi Sutedjo Darma, John Philio Simandjuntak dan Andreas Ari Sukoco. 2003. *i-CRM Membina Relasi dengan Pelanggan.Com*. Yogyakarta : Andi Offset.

Rangkui, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Sarmanu. 2017. *Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Statistika*. Surabaya : Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Airlangga (AUP).

Semiawan. Conny. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif : Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Soedarmo, Hartoto. 2006. *Menjadi Kaya dengan UKM Otomotif Roda Dua*. Jakarta : PT Kawan Pustaka.

Stone, Merlin, Neil Woodcock and Litz Macthynger. 2000. *Customer Relationship marketing : Get To Know Your Customer And Win Their Loyalty*.

Wijaya, Hengki. 2018. *Analisis Data Kualitatif : Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar : Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Skripsi

Adinda, Aissa Roselina. 2017. *Strategi Customer Relationship Management UKM My Happy Pets dalam Meningkatkan Jumlah Reseller dari Tahun 2014 ke Tahun 2015*. Yogyakarta.

Sahara, Lailatul. 2016. *Customer Relationship Management Pt Xl Axiata Central Region Yogyakarta Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Tahun 2015*. Yogyakarta.

Jurnal

Ariga, Abdul Rahman, Ahmad Supaidi, Iziah Aslamiah, dan Ali Ibrahim. 2018. *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pelayanan Pelanggan (Corporate) Divisi Bges Pada Pt Telkom Witel Sumsel*. Volume 9, No. 1.

Harum, Jun Rachmawati, Srikandi Kumadji dan Muhammad Kholid Mawardi. 2016. *Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas (Survei Pada Nasabah Bpr.Tugu Artha, Kota Malang)*. Volume 33, No.2.

Hidayat, Rachmad, Suprpto dan Sabarudin Akhmad. 2012. *Pengembangan Aplikasi Customer Relationship Management Rumah Sakit*. Volume 11, No.1.

Mahanani, Prima Ayu Rizqi. 2013. *Customer Relationship Management sebagai Salah Satu Upaya Public Relations Perusahaan Jasa Perbankan Menciptakan Good Image*. Volume 1, No. 6.

Munandar, Dadang. 2006. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis Pt. Frisian Flag Indonesia Bandung*. Volume 7, No.1.

Pradana, Fredi. 2018. *Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta*. Volume 9, No.2.

Susanto, 2018. *Peranan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen KFC (Kentucky Fried Chicken) Cabang Setiabudi Home Centra Medan*. Volume 2, No. 2.

Sirait, Dodi Putra. 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Volume 3, No. 1.

Rosmayani. 2016. *Customer Relationship Management*. Volume 2, No.1.

Internet

<http://www.kfcku.com/>

(diakses pada 8 April 2019 pada pukul 12.50 WIB)

<https://www.slideshare.net/nusaresearch/comparative-report-on-fast-food-study-in-thailand-indonesia-and-vietnam-in-2015>

(diakses pada 8 April 2019 pada pukul 13.10 WIB)

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20190211/12/887488/bisnis-restoran-cepat-saji-berpeluang-tumbuh-15-tahun-ini>

(diakses pada 9 April 2019 pada pukul 9 April 16.13 WIB)

<https://repository.ipb.ac.id/browse?type=subject&value=pola+konsumsi>

(diakses pada 9 April 2019 20.40 WIB)