

DAFTAR PUSTAKA

- Bhaskara, S.U.P, Silvy L. Mandey, S.L, dan Olivia Nelwan, O. 2014. *Customer Relationship Management (CRM) dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Virgo Ekspres Tours & Travel Manado. Jurnal EMBA* 99 Vol.2 No.1 Maret. ISSN 2303-1174. Hal. 99-110
- Buttle, F. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools*. Malang: Bayumedia.
- Chandra, G. 2005. *Strategi dan Program Pemasaran*, ANDI, Yogyakarta.
- Cooper, R.D & Emory, C.W. 2008. *Metode Penelitian Bisnis, Jilid I & II*, Edisi Kelima, Alih Bahasa Elen Gunawan & Imam Nurmawan. Jakarta: Erlangga.
- Djarwanto, P.S dan Subagyo, P. 2011. *Statistik Induktif*. Edisi 4. Yogyakarta: BPFE.
- Engel J.F, Blackwell R.D, Miniard P.W. 2004. *Perilaku Konsumen*. Edisi VI. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ersi, D.Y dan Samuel. H. 2014. Analisis Crm, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Produk UKM Berbasis Bahan Baku Terigu di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, No. 1, ISSN 1907-235X.
- Giese & Cote. (2000). *Academy of Marketing Science Review. Defining Consumer Satisfaction* Volume 2000 No. 1 Available: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>
- Heru, D.A. 2003, *Pengenalan Customer Relationship Management*. Ilmu Komputer.Com.
- Imasari, K dan Nursalin, K.K. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk Influence of Customer Relationship Management Toward Customer Loyalty on PT. BCA Tbk. Jurnal Fokus Ekonomi (FE)*, Desember, Hal. 183 - 192 Vol. 10, No. 3. ISSN: 1412-3851.
- Kotler, P. 2009. *Marketing Management Analysis, Planning, Analysis, Implementation and Control*. Millenium Edition. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Kotler, P dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Alih bahasa Benyamin Molan, Edisi dua belas. Jakarta: PT. INDEKS.

- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Montana, S dan Noor, M.M. 2010. *Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Sistem E-Commerce*. *CommIT*, Vol. 4 No. 2 Oktober 2010, hlm. 139 – 149
- Moore, P. 2005. *Menguasai CRM (Manajemen Hubungan Konsumen) Dalam Seminggu*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen mutu terpadu (edisi 2)*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Peter, J Paul dan Olson, Jerry C. 2005. *Customer Behaviour and Marketing Strategy*. 4th Edition. New York : McGraw Hill Co.
- Rangkuti, F. 2011. *Riset Pemasaran*. Cetakan ke 10. Jakarta : Percetakan PT. Gramedia.
- Umar, H. 2000. *Metode Riset Ilmu Administrasi : Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan dan Administrasi Niaga*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Rahman, C.N. 2010. *Pengaruh Personal Selling Terhadap Keputusan Pembelian Produk Tianshi Group (Studi pada Tianshi Group stokis 124 jalan Pasar Besar 104 Malang)*. *Skripsi*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. PT Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Suroso, J.S. 2004. *Customer Relationship Management (CRM): Perkembangannya ke Masa Depan*. *Majalah Ekonomi dan Komputer* No.2 Tahun XII.
- Temporal, P dan Trott, M. 2002. *Romancing The Customer Memaksimalkan nilai merek melalui Relationship Management*. Jakarta: PT. Salemba Empat Patria.
- Tjiptono, F. 2005. *Service, Quality And Satisfaction*. Penerbit Andi.Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tunggal, W.A. 2008. *Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvarindo.
- Wijaya, S. F., & Darudianto, S. 2009. *ERP & Solusi Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wilkie, W,L. 1994. *Consumer Behavior*. John Wiley & Sons. Canada.

Winanda, R.B. dan Othman, L. 2013. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol. 4 No. 1, Oktober.