

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad. (2014). *Info Daftar 23 Besar ISP Wilayah DKI Jakarta*. Dipetik Maret 19, 2015, dari <http://teknologi.kompasiana.com/internet/2014/08/24/-info-daftar-23-besar-isp-wilayah-dki-jakarta-674871.html>
- Ali, S. (2015). *Tingkatkan Kompetensi Perusahaan Dengan CRM*. Dipetik Maret 17, 2015, dari <http://swa.co.id/business-strategy/tingkatkan-kompetisi-perusahaan-dengan-crm>
- Andria, R. (2014). *Manajemen Komplain : 10 Tips Menangani Keluhan Pelanggan*. Dipetik April 16, 2015, dari <http://blog.sribulancer.com/2014/11/manajemen-komplain-10-tips-menangani-keluhan-pelanggan>
- APJII. (2014). *Di Indonesia, Internet Lebih Banyak Digunakan Untuk E-Mail*. Dipetik Maret 9, 2015, dari <http://www.apjii.or.id/read/article/apjii-at-media/226/di-indonesia-internet-lebih-banyak-digunakan-untuk.html>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Revisi VI)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buttle, F. (2009). *Customer Relationship Management Concept And Technologies*. Oxford: Butterworth-heinemann.
- Fornel, C., & wernefelt. (1987). Defensive Marketing Strategy by Customer Complaint Management: A Theoretical Analysis. *Journal of Marketing Research*.
- Foster, B. (2008). *Manajemen Ritel*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Gholamizadeh, N., Maroofi, F., & Ahmadi, K. (2014). Creating Customer Loyalty In Business-To-Business Markets. *International Journal of Research In Social Sciences ,Vol. 3, No.6*.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Cetakan keempat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan*. Jakarta: Erlangga.
- Gujarati, D. N. (2006). *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: MedPress.
- Hastono, S. P. (2006). *Basic data analysis for healty research*. Universitas Indonesia.
- Indah, D., & Devie. (2013). *Analisa Pengaruh Customer Relationship*

- Management Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *Business Accounting Review*, Vol.1 No.2.
- Ismail, B. H., Talukder, D., & Panni, M. (2007). Technology dimension of CRM: the orientation level and its impact on the business performance of SMEs in Malaysia. *International Journal Electronic Customer Relationship Management*, Vol. 1 No. 1.
- Istijanto. (2005). *Aplikasi praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kenyon, J., & Vakola, M. (2001). Customer relationship management: a viable strategy for the retail industry? *INTERNATIONAL JOURNAL OF ORGANIZATION THEORY AND BEHAVIOR*, 6 (3).
- Kertajaya, H. (2007). *MarkPlus on Marketing: The Second Generation*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Pfoertsch, W. (2006). *B2B brand management*. Springer Berlin: Heidelberg.
- Kumar, V., & Reinartz, W.J. (2006). *Customer Relationship Management : A Databased Approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Levy, M., Barton, A. W., & Beitelspacher, L. S. (2013). *Retailing Management, Eight Edition*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Lovelock, C. &. (2011). *Service Marketing 7th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Mokodongan, A. (2010). Analisis Penerapan Program Customer Relationship Management Hubungannya dengan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Swiss Bell Hotel Maleosan Manado). *INOVASI, Volume 7, Nomor 4*.
- Munandar, D. (2005). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Indonesia Bandung. *Majalah Ilmiah Unikom Vol.7,No1*.
- Noor, J. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta: PT Grasindo.
- Nugroho, B. A. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nyakamp, M. (2001). *The customer differential: the complete guide to implementing customer relationship management*. New York: AMACOM.
- paragian, Y. (2014). *Dalam 5 Tahun Terakhir, Jumlah Pengguna Internet Indonesia Naik 430 Persen (GRAFIK)*. Dipetik Maret 4, 2015, dari

<http://id.techinasia.com/dalam-5-tahun-terakhir-jumlah-pengguna-internet-indonesia-naik-430-persen-grafik/>

- Priyatno, D. (2009). *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rusdarti. (2004). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang. *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 13, Juli.
- Saladin, D. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Linda Karya.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. &. (2010). *Research methods for business: A skill building approach. 5th Edition.* . UK: John Willey & Sons, Ltd.
- Setyorini, W., & Handiwidjoyo, D. (2013). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Halo di Kota Malang. *Jurnal ilmiah mahasiswa universitas brawijaya malang*.
- Sinaga, P. P. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Warnet Chamber Semarang). *Jurnal Mahasiswa Undip*.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanuwidjaja, W. (2010). *101 Tips Kilat Buka Usaha Langsung Meraih Laba*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2005). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wibawa, A. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan Jasa Internet Biznet. *Jurnal Fakultas Psikologi Universitas Padjajaran*.