

DAFTAR PUSTAKA

1. BUKU

Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV ALFABETA.

Andriyani, Anita. 2006. Pengaruh Aplikasi *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan Nasabah. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. *Skripsi tidak Dipublikasikan*.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.

Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan): Concept and Tools*. Alih Bahasa Arif Subiyanto. Malang: Bayumedia Publishing.

Chan, Syafruddin. 2003. *Relationship Marketing*. : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Gaffar, Vannesa. 2007. *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*. Bandung : Alfabeta.

Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit MedPress

Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta : UII Press.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa : Benyamin Molan. Edisi 12. Jakarta : PT. INDEKS.

Malholtra, Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan*. Terjemahan oleh Soleh Rusyadi Maryam. Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit PT. Indeks.

Marliyana, Herlin. 2003. Aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* untuk mewujudkan Kepuasan Nasabah. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. *Skripsi tidak Dipublikasikan*.

Maulidiah, Nooricha Eka. 2006. *Customer Relationship Management (CRM) dalam Mewujudkan Kepuasan Nasabah dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. *Skripsi tidak Dipublikasikan*.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan Keempat. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Singarimbun, Masri & Sofian Effendi (Ed) 2006. *Metode Penelitian Survei*. Cetakan Kedelapanbelas. Jakarta: Penerbit LP3ES.

Tjiptono, Fandy. 1997 . *Strategi Pemasaran*, Edisi ke 12. Yogyakarta : Andi Offset

———. 2006 . *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publisng

2. Jurnal

Agustiyadi, Tri. 2008. Pentingnya CRM (Customer Relationship Management) untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Pamasaran dengan CRM*, Halaman 4. Diakses tanggal 5 Oktober 2011.

Almotairi, Mohammad. 2009. A Framework for Succesful CRM Implementation. *Jurnal European and Mediterranean Conference on Information System* . Halaman Diakses tanggal 7 Oktober 2011.

Gautama, Idris. 2005. Relationship Marketing dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Customer Relationship Management untuk Memenangkan Persaingan Bisnis. *Jurnal Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005*, Halaman 54. Diakses tanggal 8 Oktober 2011.

Hamidin, Dini. 2008. Model Customer Relationship Management (CRM) di Institusi Pendidikan. *Jurnal Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, Halaman 32-32. Diakses tanggal 5 Oktober 2011.

Siahaan, Hotlan. 2008. Customer Relationship Management (CRM) terhadap Sarana Meraih Image Positif untuk Perpustakaan. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol.4, No.2, Desember 2008, Halaman 82-83.