

DAFTAR PUSTAKA

1. Barnes, James G.; *"Secrets of Customer Relationship Management : Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan"*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003.
2. Bland, Nick; *"Measuring Public Expectations of Policing: An Evaluation of Gap Analysis"*, Crown Copyright, 1997.
3. Chan, Syafruddin; *"Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut"*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
4. Gaffar, Vanessa; *"Customer Relationship Management and Marketing Public Relations"*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2007.
5. Griffin, Jill; *"Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan"*, Erlangga, Jakarta, 2003.
6. Kotler, P.; *"Manajemen Pemasaran"*, edisi 10, PT Prenhallindo, Jakarta, 2002.
7. Rangkuti, F.; *"Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis"*, Gramedia, Jakarta, 1997.
8. Santoso, S., dan Fandy Tjiptono.; *"Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS"*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.
9. Singarimbun, M., dan Sofian Effendi.; *"Metode Penelitian Survei"*, PT Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1995.
10. Sugiyono; *"Metode Penelitian Administrasi"*, Cetakan kesembilan, Alfabeta, Bandung, 2002.
11. Tjiptono, F.; *"Manajemen Jasa"*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1996.
12. Tjiptono, F.; *"Strategi Pemasaran"*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yogyakarta, 1995.
13. Walpole, R. E., and Raymond H. Myers.; *"Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan"*, Edisi4, Penerbit ITB, Bandung, 1995.

14. Whitten, Jeffery L., Lonnie D. Bentley, dan Kevin C. Dittman; “*Metode Desain dan Analisis Sistem*”, edisi 6, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2004.