

## DAFTAR PUSTAKA

1. Barnes, James G.; *"Secrets of Customer Relationship Management : Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan"*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003.
2. Budi Santosa.(2007). *"Teknik Pemanfaatan Data Untuk Keperluan Bisnis"*. Yogyakarta. Garaha Mulia
3. Chan, Syafruddin; *"Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut"*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
4. David olson & Yong Shi.(2008). *"Pengantar Ilmu Panggilan Data Bisnis"*. Jakarta. Mc GrawHill.
5. Griffin, Jill; *"Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan"*, Erlangga, Jakarta, 2003.
6. Kotler, P.; *"Manajemen Pemasaran"*, edisi 10, PT Intan Sejati Klaten, Jakarta, 2004.
7. Supranto, J. (2001). *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar"*. Jakarta: Rineka Cipta.
8. Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry; *"Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation"*, The Free Press, New York, 1990.