



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

DAFTAR PUSTAKA

Hassan, R. S., Nawaz, A., Lashari, M. N., & Zafar, F. (2015). *Effect of Customer Relationship Management on Customer Satisfaction*. *Procedia Economics and Finance*, 23, 563–567. doi:10.1016/s2212-5671(15)00513-4

Imasari, Kartika dan Kezia Kurniawati Nursalin. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. BCA Tbk*. *Jurnal Ekonomi*, Volume 10 Nomor 3.

Irawan,H. 2015. *CRM di Industri Properti*. Diakses dari: <http://property-in.co/2015/09/26/crm-di-industri-properti/>.

Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. 2001. *E-Business 2.0 Roadmap For Succes*. USA: Addison.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid I*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*. Jakarta: Indeks.

Rainer dan Cegielski. 2014. *Introduction to Information Systems: Supporting and Transforming Business*. USA : Willey.

Simbolon,Fredy. 2017. *Database Pelanggan dan Pemasaran Database*. Jakarta : Binus University.

Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.

Yahya, Yohanes. 2008. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Komputer.