



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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

Buku :

Agus, Salim.2001. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*, Yogyakarta : Tiara Wacana.

Ardianto, Elvinaro. 2009. *Public Relation Praktis*. Bandung : Widya.

Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management : It's All About How You Make Them Feel*. New York: Mc Graw Hill.

Buchari ,Alma.2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.

Bungin, B.2007.*Penelitian Kualitatif*.Jakarta: Prenada Media Group.

Brown, Stanley A. 2000.*Customer Relationship Management : A Strategic Imperative in the World Of e-Business*. Canada. John Wiley and sons.

Guba, E.G. 1990.The Paradigm Dialog.Sage Publications Inc. California.

Hasan, Ali.2008.*Marketing*. Jakarta: PT Buku Kita.

Hurriyati, Ratih. 2005.*Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.Bandung : CV. Alfabeta.

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

Kotler,Philip dan Keller K Lane.2006.*Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1*. Jersey: Prentice Hall.

.....2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*.Jakarta : PT Indeks.

Kotler Philip ,dan Gary Amstrong.2008.*Principles of Marketing 12 edition*: New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kriyantono, Rakhmat. 2008. *Teknik Prkatis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Erlangga.

Pawito.2007.*Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: PT LkiS Pelangi Aksara.

Peelen, Ed.2003. *Customer Relationship Managemnt*. Pearson Education, Prentice Hall.

Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2008. *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung : PT. Remanja Rosdakarya.

Strauss, Ansem dan Juliet Corbin.2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif: Tata Langkah dan Teknik-teknik Teorisasi Data*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono.2008.*Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif R&D*.Bandung: Alfabeta.

Usman, Husani dan Purnomo.2004. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Bumi Aksara.

Zikmund, et.al.(2003). *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. John Wiley and Sons Inc., USA.

Internet :

<http://century-pharma.com/> diakses pada 17 Februari 2013 Pk 21.05

<http://centurydelivery.com/> diakses pada 17 Februari 2013 Pk 21.05

<http://www.mediaindonesia.com/foto/16264/Kerja-Sama-Avrisk-dengan-Century-healthcare-> diakses pada 17 Februari 2013 Pk 21.06

<http://pharmacommunity.blogspot.com/2012/06/mereka-yang-menyabet-penghargaan.html> diakses pada 17 Februari 2013 Pk 21.06

<http://www.berita-bisnis.com/data-bisnis/162-bisnis-apotek-dari-raksasa-hingga-pemula.html> diakses pada 17 Februari 2013 Pk 21.07

U M N