



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

- Aaker, David. 2009. *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Spektrum.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Baran, R J., Galka, R. J., & Strunk, D. P. 2008. *Principles of Customer Relationship Management*. Mason, OH: Thomson South-Western.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Buttle, Francis. 2009. *Customer Relationship Management Concepts and Technologies (Second edition)*. New York: Elsevier Ltd.
- Foster, Timothy R V. 2002. *How to be Better at Customer Care, Memberikan Perhatian kepada Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goldenberg, Barton J. 2008. *CRM in Real Time: Empowering Customer Relationships*. New Jersey: Information Today Inc.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hermawan, Asep. 2005. *Penelitian Bisnis, Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Kotler, Bowen, Makens. 2003. *Marketing for Hospitality & Tourism. 3th edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Phillip. 2009. *Manajemen Pemasaran, edisi 13*. Jakarta: Erlangga.

Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: disertai contoh praktis riset media, Public Relations, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran*. Jakarta: Prenada Media Group.

Lovelock, C, & John Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.

McQuail, Dennis. 2011. *Teori Komunikasi Massa McQuail*. Jakarta: Salemba Humanika.

Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Realtions & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sheth, Jagdish N, Atul Parvatiyar & G. Shainesh. 2002. *Customer Relationship Management: Emerging Concepts, Tools, and Appication*. New Delhi: Tata_McGrawHil.

Siregar, S., 2010, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. 2009. *Statistik, Teori dan Aplikasi, Edisi ketujuh Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Jurnal

Tengku Firli Musfar, dan vivi Novia. 2012. “Pengaruh Expeiental Marketing Terhadap Customer Loyalty Pada Pelanggan Restoran Koki Sunda di Pekanbaru”. volume 20, <https://media.neliti.com/media/publications/8668-ID-pengaruh-experiental-marketing-terhadap-customer-loyalty-pada-pelanggan-restora.pdf>

Leung, Daniel dan Lawrence, hoc. 2013. “Distribution chanel in hospitality and tourism, revisiting disintermediation from the perspectives of hotels and travel agency”. volume 27 no.3, https://www.researchgate.net/publication/275829001_Distribution_Channel_in

[Hospitality and Tourism Revisiting Disintermediation from the Perspectives of Hotels and Travel Agencies](#)

Skripsi

Imasari, kartika. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. BCA Tbk.* Bandung: Universitas Kristen Maranatha.

Yulinartha, khairman. 2010. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rama Jaya Fitness Centre di Surabaya.* Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA