



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

- Anderson, Kristin and Kerr, Carol. 2002. *Customer Relationship Management*. USA: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Buttle, Francis. 2009. *Customer Relationship Management Concepts and Technologies (Second edition)*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Copley, Paul. 2004. *Marketing Communications Management: Concepts and Theories, Cases and Practices*. Oxford, UK: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Cresswell, John W. 2002. *Desain Penelitian Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif*. Jakarta: KIK Press.
- Cutlip, Scott M., et al. 2009. *Effective Public Relations (Edisi Kesembilan)*. Jakarta: Kencana.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan (Edisi Revisi dan Terbaru)*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles Of Marketing (Fourteenth Edition)*. The United States of America: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Peelen, Ed. 2005. *Customer Relationship Management*. London: Prentice Hall.
- Peppers, Don and Rogers, Martha. 2011. *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework (Second Edition)*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Percy, Larry. 2008. *Strategic Integrated Marketing Communications*. Canada: Elsevier Inc.

- Robinson, Sionade and Etherington, Lyn. 2006. *Customer Loyalty A guide for time travelers*. New York: PALGRAVE MACMILLAN.
- Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial (Edisi kedua)*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sandjaja, B dan Heriyanto, Albertus. 2011. *Panduan Penelitian*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Seitel, Fraser P. 2007. *The Practice of Public Relations (Tenth Edition)*. USA: Pearson.
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Soekanto, Soerjono. 2009. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD*. Bandung: ALFABETA, cv.
- West, Richard and Turner, Lynn H. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi (edisi ke 3)*. Jakarta: Salemba Humanika.

Skripsi

- Astuti, Fitri. 2006 “Strategi *Customer Relationship Management* Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Melalui Pengelolaan Database Konsumen Sebagai Strategi Pemasaran Produk Pediasure PT. Abbott Indonesia (Divisi Nutrition)”. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Herlina. 2012. “Strategi *customer relationship management* O.P.I untuk mempertahankan loyalitas *customer* pada House of O.P.I (periode April 2012)”, Jakarta: Universitas Bina Nusantara.

Surat Kabar

- Almawadi, Issa. 2013. “Bisnis Kartu Kredit Masih Meriah”. Dalam *Kontan*. 26 September 2013. Jakarta.

Internet

- <http://www.akki.or.id/index.php>, Selasa, 18 Februasri 2014 pukul 21.20. “Aturan kartu kredit ketat, bank cari strategi baru”.