



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

- Amin Widjaja Tunggal. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta, Harvindo.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management*. Malang, Bayumedia
- Evelina, Lidia. 2004. Pentingnya Keterampilan Berkomunikasi dalam Lobi dan Negosiasi. *Jurnal Komunikologi* Volume 1, No. 2
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson. 2001. *E-Business 2.0 : Roadmap for Success*. Addison Wesley, Longman Inc., USA.
- Kotler, Amstrong. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta, PT Prehallindo
- Robbins, P. Stephen. (2001). *Perilaku Organisasi*. Jilid 1. 8th Ed. Jakarta, Erlangga
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. 2nd Ed. Yogyakarta, C. V Andi Offset.