



### **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

- Armstrong, Gary, Kotler, Philip.(2007). *Marketing : an introduction*. 8th edition. Pearson Education.
- Buttle, Francis. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) : Concept and Tools*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung : Alfabeta.
- Hamdi, M.Si. (2007). *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*. Malang: UMM Press.
- Hee, "Andy" Lee dan Carolyn U. Lambert. (2008). *The Influence of Technology-Enabled Customer Relationship Management on Customers' Attitude Toward Service Quality and Loyalty*. *Journal Foodservice Business Research*, Volume 11, p.363-381. (ON LINE), <http://www.informaworld.com/>, 20 Oktober 2009.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A