

DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, Francis. 2009. *Customer Relationship Management (Management Hubungan Pelanggan): Concept and Tools*. Bayumedia Publishing.Malang.
- Kotler, P.,& Armstrong, G. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran 1*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga
- Osterwalder, A dan Pigneur, Yves. 2010. *Business Model Generation*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Osterwalder, A dan Pigneur, Yves. 2014. *Business Model Generation*. Alih bahasa oleh Natalia Ruth Sihandrini. Jakarta: PT Elex Media Komputindo..
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Prenhalind
- Aaker, A. David. 2008. *Manajemen Ekuitas Merek*. Alih bahasa oleh Aris Ananda . Jakarta: Mitra Utama.
- Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light: Fourth Edition* McGraw-Hill.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke13 Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Rambat, Lupiyodi, dan A.Hamdani.2006. *Manajemen pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba empat
- Fandy,Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset