

DAFTAR PUSTAKA

- Andreani, Fransisca. 2007. "Customer Relationship Management (CRM) dan Aplikasinya dalam Industri Manufaktur dan Jasa". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 2.
- Andreasen, T.W. and Lindestad, B. 1998. "Customer Loyalty and Complex Services". *Journal of Service Industry Management*, Vol. 19, No. 1, page 7-23.
- Butler, Francis. 2004. *Customer Relationship Management : Concept and Tools*, Jakarta : Gramedia.
- Bayu, Desembo S. 2006. "Analisis Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah". *Skripsi S1 Jurusan Manajemen*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Chan, S. 2003. *Relationship Marketing Inovasi Pemasar yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Edy, Tries W. 2006. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat pembelian Ulang Pada Industri Retail". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 5, No. 2, Hlm. 154-168.
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen (Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Disertasi Ilmu Manajemen)*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- , 2009. *Ekonometrika (Teori, Konsep & Aplikasi dengan SPSS 17)*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan. 2006. "Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1, Hlm. 1-14.
- Hasan, M Iqbal. 2002. *Teori Pengambilan Keputusan*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Judhi, Dwi. 2003. "Marketing Relationship Strategy Sebagai Suatu Cara untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan". *Jurnal STIE Widya Manggala ASET Edisi Khusus Kemerdekaan RI ke-58*, Hlm. 50-63.
- Kadir, Abdul, dan Terra Ch Triwahyuni. 2004. Pengertian Teknologi Informasi. <http://id.shvoong.com>
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- , 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Terjemahan Susanto.AB. Buku 2. Penerbit Salemba empat. Jakarta.
- , 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

- , 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Malhotra, Naresh K. 2004. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Mulyono, Fransisca, et al. 2007. "Kepuasan Konsumen Taksi PT. Centris Multi Persada Pratama di Jakarta". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.3. No.1. Th 2007. Hlm. 21-31.
- Pengertian Teknologi*, 2010, [Http://blog.trisakti.ac.id](http://blog.trisakti.ac.id)
- Robin, L.C.A. Jonathan. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Publik di Kabupaten dan Kota di Propinsi Kalimantan Timur". *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Th. IX, No. 2, Hlm. 409-418.
- Shenoy, Srivastava, dan S.C Sharma. 1989. *Teknik Kuantitatif untuk Keputusan Manajemen*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Utami, Rima Nurhayati. 2005. "Pengaruh Implementasi Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Semarang". *Skripsi S1 Jurusan Manajemen*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Yim, Frederick Hong-Kit, et al. 2005. "Customer Relationship Management : It's Dimensions and Effect on Customeer Outcomes". *Journal of Selling and Sales Management*. Vol. XXIV, No. 4, page 263-278.
- www.destinationcrm.com