

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James. G.2003. “ Secret of Customer Relationship Management”. Terjemahan Andreas Winardi, Spd. Yogyakarta : Andi.
- Fajar, Marhaeni. 2009. “:Ilmu Komunikasi : teori dan praktek”. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Griffin, jill. 2005. "Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan". Jakarta :Erlangga.
- Gerson, Richard. F. 2004. “Mengukur Kepuasan Pelanggan”. PPM, Jakarta.
- Hill, Nigels. 1996. "Handbook of Customers Satisfaction ”.
- H.B. Sutopo (2006). “Metodologi Penelitian Kualitatif : Dasar teori dan Terapannya dalam Penelitian ” Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Rakhmat, jalaluddin.1998.”Metode Penelitian Komunikasi”.Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Jefkins Frank. 2006. “Periklanan”. Jakarta : Erlangga.
- Kartini, Kartono. 1980. “pengantar Metodologi Research Sosial”. Bandung : Alumni.
- Kotler, Philip. Amstrong . 2002. “Prinsip-prinsip pemasaran”.jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2008. “Manajemen Pemasaran”. jakarta: Erlangga.
- Moleong, Lexy J.2012.”Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi”.Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Shimp Terence. 2003. Periklanan Promosi : Aspek Komunikasi Pemasaran Terpadu. Jakarta : Erlangga.
- Sunu, Pramudya. 1999.”Peran Sumber Daya Manusia “. Jakarta : Grasindo.
- Sutisna. 2001. “Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran”. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Swastha, Basu.2005.”manajemen Pemasaran Modern”. Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono Fandy.1997. ” Strategi Pemasaran”. Yogyakarta : Andi Offset.

- Tjiptono Fandy.2002. “Strategi Pemasaran”. Yogyakarta : Andi Offset.
- Usman Husaini, dkk. 2003. “Metode penelitian Sosial” . Jakarta : Bumi Aksara.
- Utomo Prambudi. Dkk. 2006. “Teknik Telekomunikasi”. Jakarta : Erlangga.
- Yin, Robert. 2008. “Studi Kasus : Desain & Metode”. Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Yamit, Zulian, 2002. “Manajemen Kualitas Produk dan Jasa”. Penerbit Ekonisia, Yogyakarta