

DAFTAR PUSTAKA

- Hesti Kartika Sari. 2009. Efektivitas Loyalty Program dalam CRM Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan(Studi Program Im3@school Community pada PT. Indosat, Tbk Cabang Malang). Jurnal Ilmu Komunikasi Vol. 6 No. 2 Des 2009 Hal: 177-206
- Dinanti Nanda, Winda Cahyani, Ari Usman. 2020. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card (I-Card) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelan. Jurnal Sistem Informasi Kaputama Vol. 4 No. 1, Januari 2020
- Ovi Dyantina, Mira Afrina, Ali Ibrahim. 2012. Penerapan Customer Relationship Managemnt (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN) Jurnal Sistem Informasi Vol. 4 No. 2, Oktober 2012
- Kartika Imasari,2011. Customer Relationship Management. Op.Cit . Vol. 10 No.3. 2011 Hal: 185.
- Parvatiyar, Atul dan Sheth, Jagdish N. 2002. Relationship Marketing di pasar konsumen. Jurnal Akademi Ilmu Pemasaran, Vol 23, No 4, p 255-271.
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller,2007. Manajemen Pemasaran, PT.Indeks, 2007, Hal: 175
- Gaffar, Vanessa, 2007, CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations), Cetakan kesatu, Alfabeta, Bandung.