

DAFTAR PUSTAKA

- Auzan, Faris. 2016. *Customer Retention*, <https://www.dictio.id/>, diakses pada 15 Januari 2018.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Layanan Prima*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Diab, Balqis. 2009. *Retensi Pelanggan*, <http://eprints.undip.ac.id/16683/>, diakses pada 15 Januari 2018.
- Dyantina,Ovi. 2012. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko YEN-YEN). *Jurnal Sistem Informasi*.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Cetakan ke 1. Jakarta: MedPress.
- Kirom, Bahrul. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Edisi ke 4. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philip. dan Keller K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence*. Edisi ke 1. Jakarta: Gramedia.
- , 2017b. *Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi ke 1. Yogyakarta: Andi.
- Yahya, Yohanes. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Jurnal Ilmu Komputer. Hlm