

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Buttle, Francis. 2004. Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools. Malang : Bayumedia Publishing

Buttle, Francis. 2007. Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools. Malang : Bayumedia Publishing

Barnes, James G. 2003. Secrets Of Customer Relationship Management. Yogyakarta : Penerbit Andi

Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. 2001. E-Business 2.0 Roadmap For Succes. USA: Addison.

Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta : Salemba Empat

Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat

Ali, Hasan . 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. CAPS (Center For Academic Publishing Service)

Moleong, Lexy J. (2007) Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Mukhtar. 2013. Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta : GP Press Group

Salim, Agus. 2001, Teori dan Paradigma Penelitian Sosial: Buku Sumber Untuk Penelitian Kualitatif (edisi kedua, Agustus 2006).

Suhaili, Achmad.2004. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Manufaktur di Kalimantan Selatan.

SKRIPSI :

Utomo, Danang Budi (2015). *Strategi Komunikasi CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT Lembaga Amil Zakat Dompot Dhuafa dalam Menjaga Loyalitas Donatur*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah.

Suparny, Eny (2014). *Analisis Strategi Customer Relationship Management Sebagai Bagian Dari Public Relations Rumah Sakit Happyland Medical Center Yogyakarta dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Skripsi. Universitas Pembangunan Yogyakarta

JURNAL :

Bunardi, Jimmy (2011). *Sistem Informasi Customer Relationship Management Rumah Sakit Santo Borromeus*. Jurnal Universitas Komputer Indonesia

S.Liawatimena, Teguh Arifianto, Yunia Saliu dan Hartono Agus Salim (2002). *Analisis Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Pasien Pusat Jantung National Harapan Kita*. Jurnal Universitas Bina Nusantara

Hidayat, Rahmat. Suprpto, dan Sabarudin Akhmad (2012). *Pengembangan Aplikasi Customer Relationship Management Rumah sakit*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 11 Nomor 1 Universitas Muhammadiyah Surakarta.