

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah., 2014, Penerapan CRM pada hotel Citra Yogyakarta berbasis Web, STMIK AKAKOM Yogyakarta.
- Buttle, F., 2007, Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) : Concept and Tools. Banyu Media. Malang
- Clow, Kenneth E & Donald Baack, 2003, Integrated Advertising, Promotion & Marketing Communication. New Jersey: Prenhall
- Dyantina, O., dkk, 2012, Penerapan CRM berbasis web (Studi khusus pada system informasi pemesanan di Toko YEN-YEN).
- McLeod., 2004, Sistem Informasi Manajemen. PT. Indeks. Jakarta.
- Robinson., K, 2001 Pengertian CRM berdasarkan strategi dan menjalin hubungan dengan pelanggan.
- Kotler, 2004, Pengertian CRM dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.
- Kalakota, Ravi, Dr. Marcia Robinson., 2001, E-Business 2.0 : Roadmap for success. Addison-Wesley, New Jersey.
- Kotler, Amstrong, 2007, Dasar-dasar Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT. Prehallindo
- Kotler dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Alih Bahasa oleh Benyamin Molan. Edisi 12. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip and Amstrong, Gary. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Penerit Erlangga.
- Peelen, Ed., 2005, *Customer Relationship Management*. Prentice-Hall, England.