

DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, Rancis. *Manajemen Hubungan Pelanggan*. Malang: Banyumedia Publishing, 2007.
- Hajat, Nurahma, et al. *Pedoman Karya Ilmiah*. Jakarta: FE Universitas Negeri Jakarta, 2006.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002.
- Hasil wawancara, kepada HRD Porimedia, (Diakses pada Tanggal 22 Oktober 2013, jam 15.00).
- Kotler dan Armstrong. *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid. Jakarta: Erlangga, 2006.
- Kotler, Philip dan Kevilm Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi*. 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Moven, Jhon c dan Minor, Michael, *Perilaku Konsumen*. Edisi 5 Jilid 2. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Saidi, Wahyu. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Iqro Graf, 2006.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing, 2007.
- Umar, Husein. *Riset Pemasaran & Prilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia, 2002.
- Web Kemendikbud. <http://bos.kemdikbud.go.id/home/about> (Diakses Pada Tanggal 09 Oktober 2013).