

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- *Dasar-dasar evaluasi pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Buttle, Francis. *Customer Relationship Management*. Malang: Bayumedia, 2007.
- Foster, Bob. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Gaffar, Vanessa. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty Edisi Revisi dan Terbaru: menumbuhkan & mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Irianto, Agus. *Statistik*. Jakarta:Kencana, 2009.
- Kotler, Philip dan Gery Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi ke-12*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Indeks, 2009.
- Munandar, Dadang. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Indonesia Bandung*. Jurnal Humaniora: Vol. 7, No.1.
- Nurgiyanto, Burhan, Gunawan dan Marzuki. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Pers, 2004.
- Pabundu Tika, M. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta:Bumi Aksara,2006.
- Sudjana. *Metoda Statistika*, Edisi 6. Bandung: Tarsito, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sumarwan, Ujang, *et al. Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press, 2011.
- Supranto, J. *Statistik Teori dan aplikasi*. Jakarta:Erlangga, 2009.

Utami, Christina Whidya. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.

Wayan Santika, I. Implementasi *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*: Vol.3, No.2, Agustus 2009.

<http://www.datacon.co.id/Ritel-2011ProfilIndustri.html> (di akses pada tanggal 21 April 2012)

<http://komplain.info/?p=1917> (diakses pada tanggal 31 Maret 2012)

http://www.suaramandiri.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1112:alfa-midi-pasar-kembang-curi-uang-pelanggan&catid=156:hukum-a-investigasi&Itemid=114 (diakses pada tanggal 31 Maret 2012)

http://www.suaramandiri.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1112:alfa-midi-pasar-kembang-curi-uang-pelanggan&catid=156:hukum-a-investigasi&Itemid=114 (diakses pada tanggal 31 Maret 2012)