

DAFTAR PUSTAKA

- Andreani, Francisca. (2007). *Customer Relationship Management dan Aplikasinya Dalam Industri Manufaktur dan Jasa*. 59-65. Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Aprilia, Dewi. (2007). *Pengaruh Program Retention Customer Gathering Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Pasca Bayar matrix Platinum Indosat di Bandung Tahun 2007*, Skripsi STMBTelkom: tidak diterbitkan.
- Baran, R.J., Galka, R.J., Strunk, D.P. (2008). *Principles of Customer Relationship Management* (1st ed.) Natop Boulevard, Mason, USA: Thomson.
- Buttle, Francis. (2009). *Customer Relationship Management : Concept and Technologies* (2nd ed.) UK: Butterworth-Heinemann.
- Catur Nugraha, Akhsan. (2010). *Pengaruh Program Siaran Liga Italia Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Vision di Kota Bandung Tahun 2010*. Skripsi IM Telkom: tidak diterbitkan.
- Ebert, R, J., Griffin, R, W. (2008) *Bisnis* Edisi Kedelapan. Pearson Prentice Hall : USA
- Hanifah, Dea. (2010). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Speedy di Kota Bandung Tahun 2010)*. Skripsi IM Telkom: tidak diterbitkan.
- Greenberg, Paul. (2007). *The Impact Of CRM 2.0 On Customer Insight*. 410-419. The 56 Group, Manassas, Virginia, USA.
- Hasan, Irmayanti. (2007). *Pengaruh Relationship Marketing terhadap Customer Retention Orientation Nasabah Bannk Syariah Di Kota Malang*. 68-89. Iqtishoduna: Jurnal ekonomi dan bisnis Islam.

- Hume, M., & Sullivan G. (2007). *The Consequence of Appraisal Emotion, Service Quality, Perceived Value And Customer Satisfaction on Repurchase Intent In The Performing Arts*. 170-182. Griffith University, Brisbane, Australia.
- Keiningham, Timothy. (2007). *The Value of Different Customer Satisfaction and Loyalty Metrics in Predicting Customer Retention, Recommendation, And Share of Wallet*. 361-383. Emerald.
- Kincaid, Judith W. (2003). *Customer Relationship Management: Getting It Right*, USA: Prentice Hall
- Kotler, Armstrong (2008), *Principles of Marketing*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., Keller, L. (2009). (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2* (13th ed.), Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C.H, Wright, L.K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lukas Adi. (2001). *Customer Relationship Management*. Jakarta: Ciptamaya.
- Novita Putri, Dwi. (2010). *Faktor Faktor Customer Relationship Management Yang Berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Duren Jaya Bekasi*. Skripsi Institut Pertanian Bogor: tidak diterbitkan.
- Sekaran, Uma (2006). *Reserch Methods for Business Jilid 1* (4th ed.), Jakarta: Salemba Empat.
- (2006). *Reserch Methods for Business Jilid 2* (4th ed.), Jakarta: Salemba Empat.
- Siahaan, Hotlan. (2008). *Customer Relationship Management Sebagai Sarana Meraih Image Positif Untuk Perpustakaan*. Volume IV, 80-85. Departemen Studi Perpustakaan dan Informasi Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Bisnis* (cetakan ke lima belas), Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy (2008). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.), Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET

Trasorras, R., Weinstein, A., & Abratt, R. (2009). *Value, Satisfaction, Loyalty and Retention in Professional Services*. 615-632. Emerald.

Widayati, Afua. (2008). *Perilaku Nasabah Berdasarkan Kinerja Customer Relationship Management (Studi kasus Pada nasabah PT. Bank Negara Indonesia Semarang)*. Tesis Universitas Diponegoro: tidak diterbitkan.

White, Lesley. (2007). *A Model of Customer Retention of Dissatisfied Business Services Customers*. 298-316. Macquarie University, North Ryde, Australia.

Yahya, Yohanes. (2008). *Pengaruh Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. 82-95. Universitas Budi Luhur.

Yuliananta, Khairman. (2010). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Rama Jaya Fitness Center di Sidoarjo*. Skripsi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”: tidak diterbitkan.

<http://news.okezone.com/read/2011/02/18/54/426301/jumat-nonton-gratis-bagi-pelanggan-telkomsel>

<http://corcommtelkomseljabar.com/category/bandung/page/10>

<http://telkomsel.operatorseluler.com/9604/telkomsel-ukir-sejarah-baru-dengan-100-juta-pelanggan/>

<http://operatorseluler.com/1491/indosat-tekan-churn-rate-dengan-program-loyalitas/>

<http://www.facebook.com/pages/PT-Telekomunikasi-Selular-Telkomsel/161063267288988?sk=info>

<http://corcommtelkomseljabar.com/?s=simpati+friday+movie+mania>

<http://www.telkomsel.com>