

DAFTAR PUSTAKA

- Baners, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. (A. Winardi, Penerj.) Yogyakarta: Andi.
- Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. (A. Subiyanto, Penerj.) Malang: Bayu Media Publishing.
- Cook, S. (2004). *Customer Care Excellence*. (K. A. Risalah, Penerj.) Jakarta: PPM.
- Gaffar, V. (2017). *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty*. (D. K. Yahya, Penerj.) Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, d. K. (2008). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). (B. Molan, Penerj.) Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Duabelas ed., Vol. 1). (B. Molan, Penerj.) Jakarta: Indeks.
- Moelong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET.
- Utami, C. W. (2010). *Strategi dan Implementasi Oprasional Bisnis Retail Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Carissa, A. O., Fauzi, A., & Kumadji, S. (2014). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Universitas Brawijaya*, 2-5.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2014). *Progam Jaminan : BPJS Ketenagakerjaan*. Dipetik Februari 2, 2018, dari BPJS Ketenagakerjaan: <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program.html>
- BPJS Ketenagakerjaan. (2014). *Sejarah : BPJS Ketenagakerjaan*. Dipetik februari 2, 2018, dari BPJS Ketenagakerjaan: <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html>