

## DAFTAR PUSTAKA

- Apjii, (2016), Pengguna Internet di Indonesia, Diakses tanggal 1 Februari 2018. Dari <<http://www.liputan6.com/>>
- Kalakota, Ravi & Maria Robinson, 2001, *e-Business 7.0, A Roadmap For Success*, Addison Wesley, Longman inc, USA.
- Kincaid, Judith W, 2003, *Customer Relationship Management*, Upper Sadle River. New Jersey, Prentice Hall
- Kotler, Philip & K Kevin Lane Keller, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1 dan 2, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Shoemaker, S., & Lewis, R. C. 1999, *Customer Loyalty: The Future Of Hospitality Marketing, Hospitality Management*, Vol. 18.
- Telecommunication, Customer Relationship Management*, Diakses tanggal 21 April 2018. Dari <https://m.detik.com/inet/telecommunication/crm-xl>
- Telkom, (2018), Info Perusahaan, Diakses tanggal 5 Februari 2018, Dari <<http://www.telkom.co.id/tentang-telkom/>>
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Prinsip & Dinamika Pemasaran*, Edisi Pertama, J & J Learning, Yogyakarta.
- Yohanes, Yahya, 2008, *Pengaruh Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Voll, Noll, Universitas Budi Luhur.
- Zeithaml et al, 1996, *Measuring The Quality Of Relationship In Customers Service*, An Emprical Study, European, Journal Of Marketing