

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anthony A. Atkinson, Robert S. Kaplan, Ella Mae Matsumura, S. Mark Young. 2012. *Management Accounting: Information for Decision Making and Strategy Execution*. 6th Edition. New Jersey: Pearson
- Buttle, Francis A. 2007. *Manajemen Hubungan Pelanggan, Concept and Technology*. New York: Elsevier Science Publication.
- Cresswell, John W. 2016. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gupta, S., and Lehman., DR. 2005. *Managing Customer as Investment: The Strategic Value of Customer in the Long Run*. Pennsylvania: Wharton School Publishing.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Targeting*. Edisi 9 Elemen Marketing. Bandung: Mizan Pustaka.
- Kincaid, W. Judith. 2003. *Manajemen Hubungan Pelanggan: Getting Right! Upper Saddle*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 9. dialihbahasakan oleh Alexandre Sindoro. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. Harlow: Pearson Education International Inc.
- Kumar, V. and W.J Reinartz. 2006. *Customer Relationship Management: A Database Approach*. New York: Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, Christoper and Laurent Wright. 2002. *Principle of Service Marketing and Management*. 2nd Edition. New Jersey: Pearson Education International Inc.
- Martin, E.W., Brown, C.V., DeHayes, D.W., Hoffer, J.A., Perkins, W.C. 2005. *Manajemen hubungan pelanggan: Managing Information Technology*. 5th Editrion. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Moleong, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2007. *Balance Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat
- Nykamp, Melinda. 2001. *The Customer Differential: The Complete Guide Implementing Manajemen hubungan pelanggan*. New York: Amacom.
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2013. *Research Methods for Business*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Solomon, M.R. 2007. *Consumer Behaviour: Buying, Having, and Being*. 4th Edition. New Jersey: Prentice Hall.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal Artikel

Bauer, H.H., Falk, T., and Hammerschmidt, M. 2006. "A Transaction Process-based Approach for Capturing Service Quality in Online Shopping", *Journal of Business Research*. Volume 7, page 866-875.

Gupta, S., and Donald., R.L. 2003. "Customer as Asset". *Journal Interactive of Marketing*. Volume 17, page 9-24.

Safari, M., Forouzandeh, M., Safahani, N. 2016. "An Empirical Model to Explain the Effect of Electronic Manajemen hubungan pelanggan on Customer e-Satisfaction and e-Loyalty: Evidence on Iranian Service Shopping Website", *Journal Internet Banking and Commerce*, Volume 21, page 1-11

Sigalas, Christos. "Competitive advantage: the known unknown concept" *Journal of Strategy and Management*, Volume 6, 2015, page 4.

Supriyadi, dan Winda Melanta. 2014. "Manajemen Hubungan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen pada PT Shafira Laras Persada" *Study Management Research*, Volume XI, No. 2

Wang, Yonggui., Hong, Lo., Chi, Renyong., and Yang, Yonghen. 2004. "An Integrated Framework for Customer Value and Customer Relationship Management Performance: A Customer Based Perspective from China". *Journal Service Quality*, Volume 14, No 23, page 169-182.

Peraturan Nasional

Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 27/M- DAG/PER/5/2017 Tentang Penetapan Harga Acuan Pembelian di Petani dan Harga Acuan Penjualan di Konsumen.

Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 117/M-DAG/PER/12/2015 Tentang Ketentuan Impor Gula.

Referensi Lain

Anisa. 2011. *Penerapan Manajemen Hubungan Pelanggan pada Lembaga English First Yogyakarta*. Thesis. Universitas Gadjah Mada.

Anshory, S. 2010. *Analisis Perencanaan Sistem informasi Manajemen hubungan pelanggan pada Lembaga English First Yogyakarta*. Thesis. Universitas Gadjah Mada.

Bank Indonesia. 2018. *Statistik Ekonomi dan Keuangan Indonesia*.

Diakses pada 26 Februari 2018 pukul 20.19 WIB.

<https://www.bi.go.id/id/statistik/seki/terkini/moneter/Contents/Default.aspx>

- Deny, Septian. 2017. Perusahaan Swasta Bangun 25 Pabrik Gula Baru di RI, Ini Daftarnya. Liputan 6.
Diakses pada 26 Oktober 2017 pukul 16.10 WIB.
<https://m.detik.com/news/kolom/2917278/nasib-pengelolaan-air-di-indonesia-pasca-pembatalan-uu-sumber-daya-air>
- Direktorat Pangan dan Pertanian Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. 2013. *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Bidang Pangan dan Pertanian*. Jakarta: Direktorat Pangan dan Pertanian.
- Lembaga Asosiasi Gula Indonesia. 2017. “Berapa Produksi dan Impor Gula Indonesia”.
Diakses pada 25 Oktober 2017 pukul 19.20 WIB.
<http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/05/18/berapa-produksi-dan-impor-gula-indonesia>
- London International Financial Futures and Options Exchange. 2017. “White Sugar Future”
Diakses pada 29 Oktober 2017 pukul 09.15 WIB.
https://www.quandl.com/data/CHRIS/LIFFE_W1-White-Sugar-Future-Continuous-Contract-1-W1-Front-Month.
- Maiercherindra, Daud. 2015. *Pengukuran Nilai Masa Hidup Pelanggan untuk Meningkatkan Profitabilitas Pelanggan: Studi pada Wisma MM UGM Hotel Convention*. Thesis, Universitas Gadjah mada.
- Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian Republik Indonesia. 2016. *Statistik Pertanian*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Sistem Pertanian.
- Subdirektorat Statistik Perdagangan Dalam Negeri. 2016. *Distribusi Perdagangan Komoditas Gula Kristal putih Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Wright, Tom., dan Sugiarti Meylinah., *Indonesia Sugar Annual Report 2017*. Jakarta: Global Agricultural Information Network

Sumber Data Keuangan

- PT XYZ. 2013. Rencana Kinerja dan Anggaran Perusahaan 2013.
- PT XYZ. 2014. Rencana Kinerja dan Anggaran Perusahaan 2014.
- PT XYZ. 2015. Rencana Kinerja dan Anggaran Perusahaan 2015.
- PT XYZ. 2016. Rencana Kinerja dan Anggaran Perusahaan 2016.
- PT XYZ. 2014. Laporan Penjualan Perusahaan 2013.
- PT XYZ. 2015. Laporan Penjualan Perusahaan 2014.
- PT XYZ. 2016. Laporan Penjualan Perusahaan 2015.
- PT XYZ. 2017. Laporan Penjualan Perusahaan 2016.
- KAP Wartono dan rekan. 2013. Laporan Audit Keuangan dan Kinerja PT XYZ Tahun Buku 2012

KAP Wartono dan rekan. 2014. Laporan Audit Keuangan dan Kinerja PT XYZ Tahun Buku 2013.

KAP Sodikin dan Harianto. 2015. Laporan Audit Keuangan dan Kinerja PT XYZ Tahun Buku 2014.

KAP Wartono dan rekan. 2016. Laporan Audit Keuangan dan Kinerja PT XYZ Tahun Buku 2015.

KAP Wartono dan rekan. 2017. Laporan Audit Keuangan dan Kinerja PT XYZ Tahun Buku 2016.