

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineke Cipta,.
- Assauri, Sofjan. 1987. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of customer relationship management (Rahasia manajemen hubungan pelanggan)*. Yogyakarta: ANDI
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2013. *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2006. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Customer Relationship Management: Sebuah Usulan Kerangka Kerja Konseptual". *Seminar Nasional Sistem dan Informatika*.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2011. *Manajemen pemasaran*. Bandung: CV.YRAMA WIDYA
- Jauhari, Heri. 2008. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo
- Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Surakarta: Balai Penelitian Dan Pengembangan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta
- Rustono. 2010. "Fakto-faktor yang mempengaruhi implementasi customer relationship management (CRM) untuk meningkatkan loyalitas pelanggan". *Ragam jurnal pengembangan humaniora*, vol. 10 no.3, h 153-160.
- Sugiyono. 2006. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Suhaily, Lily. 2004. "Memenangkan Persaingan dengan Strategi Customer Relationship Management", *Telaah Bisnis* Vol. 5, no. 2, hal 193-207.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Wijaya, serli,sienny thio. “implementasi membership card dan pengaruhnya dalam meningkatkan loyalitas pengunjung restoran di surabaya”. *Jurnal IBMT*, h 1-19.