

## DAFTAR PUSTAKA

Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.

Brown. 2000. *Customer Relationship Management*, John Wiley and sons, Canada, Ltd, Singapore.

etheses.uin-malang.ac.id.2021. "Definisi Loyalitas Pelanggan"  
[http://etheses.uin-malang.ac.id/1775/6/06410081\\_Bab\\_2.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/1775/6/06410081_Bab_2.pdf)  
(diakses pada tanggal 21 Januari 2021)

Jurnal.id.2020. "*Manfaat penerapan CRM*"  
<https://www.jurnal.id/id/blog/pengertian-tujuan-manfaat-crm-dalam-bisnis/> (diakses pada tanggal 18 Desember 2020)

Kalakota, R dan Robinson, Marcia. (2001). *EBusiness 2.0 Roadmap for success*. Addison Wesley Longman Inc, Massachusetts.

Kotler dan Amtrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, Erlangga, Jakarta. Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, PT. Indeks, Jakarta.

Oliver, R (2004), *Measurement And Evaluation of The Satisfaction Process in a Retail Setting*, *Juornal of Retailing*, 57, Fall, 25-48

Pelajaran.co.id.2018. "*fungsi Customer Relationship Management*".  
<https://www.pelajaran.co.id/2018/18/pengertian-crm-tujuan-manfaat-fungsi-dan-dimensi-customer-relationship-management-crm-menurut-para-ahli.html> (diakses pada tanggal 18 Desember 2020)

rri.co.id.2019. "*pelayanan RS Madina Bukittinggi*"  
[https://rri.co.id/humaniora/info-publik/741566/inilah-bentuk-pelayanan-medis-di\\_rumah-sakit-madina-bukittinggi](https://rri.co.id/humaniora/info-publik/741566/inilah-bentuk-pelayanan-medis-di-rumah-sakit-madina-bukittinggi)  
(diakses pada tanggal 18 Januari 2021)

Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran I*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Turban, Efrain et al (2002), *Electronic Commerce : A Managerian Perspective*, Prentice Hall, USA

Zaithaml dan Bitner. 2008. *Service Marketing*. The McGraw Hill Companies, Inc.