DAFTAR PUSTAKA

Adam , Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Alma , Buchari. 2008 .*Pengantar Bisnis. Bandung*: Alfabeta

Assauri, Sofyan . 2012. *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta:. PT.Raja Grafindo Persada.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: PT. Rineka Cipta

Departemen Agama RI. 2015. *Al-Qur'an Terjemah Indonesia*. Tagerang Selatan: PT Kalim

Fauzia, Ika Yunia. 2014. *Etika Bisnis Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup

Ghony dan Fauzan Almanshur. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media

Graves, Philip. 2015. Consumerology. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo

Kotler dan Kevin Lane Keller. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta . Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip. 2004. Marketting Insights From A to Z. Jakarta: Erlangga

Lovelock dan Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks

Lupoyadi, Rambat . 2004. Manajemen Pemasaran Jasa. Malang: Banyu Media

Moleong, Lexy J .2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif,*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Siagian, Sondang P. 2012. *Manajemen Stratejik*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Temporal dan Martin Trott. 2002. *Romancing the Customer*. Jakarta: Salemba Empat

Tjiptono, Fandy . 2011. *Pemasaran Jasa* . Yogyakarta: Bayumedia Publishing

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Andreani, Fransisca. 2007. "*Customer Relationship Management Dan Aplikasinya Dalam Industri Manufaktur dan Jasa"*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.02 No.02. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra Surabaya.

Budiman dkk. 2010. *"Customer Relationship Management Dan Nilai Donatur Terhadap Donatur"*, Jurnal The Winners, Vol.11 No.02, (Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bina Nusantara

Bhaskara, Satriyo UP dkk . 2014. *" Customer Relationship Management Dan Persona Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Virgo Ekspres Tours & Travel Manado"*. Jurnal EMBA Vol. 02 No.14. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratu Langi

Djatmiko, Budi. 2013. *"Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah"*. Jurnal SMART Vol.10 No.03 . Dosen STIE STEMBI. Bandung Bussiness School

Dyantina, Ovi dkk. 2012. "Penerapan CRM Berbasis Web (Studi Kasus Pada Sistem Informasi Pemasaran di Toko Yen-Yen)". Jurnal Sistem Informasi Vol. 04 No.02. Jurusan Sistem Informasi. Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Sriwijaya

Estiningsih, Agnes Widayu. 2013. " *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Ibu Hamil Pada Donatur Persalinan (Studi RS. Hermina Tangkuban Perahu Malang)"*. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol.11 No.02. Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran Brawijaya Universitas Brawijaya

Ersi, Dzikiryati Yuni. 2014. *"Analisis CRM, Kepuasan Donatur Dan Loyalitas Produk UKM Berbasis Bahan Baku Terigu Di Jawa Timur"*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.08 No. 01. Fakultas Ekonomi. Universitas Kristen Petra

Fauji , Achmad dkk. 2014. *"Penerapan Customer Relationship Management Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Bandung Distro Sport Malang)"*. Jurnal administrasi bisnis Vol.15 No.01. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang

Givano, Afif. 2012. *"Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Donatur (Studi Pada Program Garuda Frequent Flyer Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Jakarta)". Skripsi*. Program studi Ilmu Administrasi Niaga. Fakultas Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gulbuddin, Muhammad. 2015. *" Implementasi CRM Pada PT.Roda Sakti Surya Raya Sentral Yamaha Malang"*. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhamadiyah Malang

Handani, Arum Test Wining. 2014. *"Pengaruh Kinerja Publik Relations Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Donatur di Rumah Sakit Islam Surakarta "Yarsis"*. Skripsi. Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial dan Humaniora. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Imasari, Kartika dkk. 2011. "*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Donatur Pada PT.BCA Tbk"*. Jurnal Ekonomi Vol. 10 No.03. Program Studi Manajemen. Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Iriandini, Anggita Putri. 2015. *"Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Donatur Dan Loyalitas Donatur PT. Gemilang Libra Logistic, Kota Surabaya)"*. Jurnal Administrasi dan Bisnis Vol.23 No.2. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya

Kalalo, Rinny E. 2013. "Customer *Relationship Management dan kualitas pelayanan penagruhnya terhadap loyalitas konsumen di PT. Matahari dept.store Manado*". Jurnal EMBA Vol.01 No. 14. Program studi manajemen. Fakultas ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratu Langi Manado

Maidi dkk. 2014. *"Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Donatur Di PT Moga Djaja Di Surabaya"*. Jurnal Ilmu dan Riset Pemasaran Vol. 03 No.08. STIESIA Surabaya

Montana, Sugiarto dkk. 2010. *"Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Sistem E-Commerce"*. Jurnal CommIT Vol.04 No.02 Jurusan Tehnik Informasi. Jurusan Magister Tehnik Informatika. Fakultas Ilmu Komputer. Bina Nusantara University

Muqaffa, Wieda. 2013. *"Sistem Informasi CRM CV Budi Utama"*. Skripsi. Program Studi Tehnik Informatika. UIN Sunan Kalijaga

Prasojo, Ari Hendra. 2002. "Analisis *Konsep Customer Relationship Management Dalam Rangka Peningkatan Loyalitas Donatur (Studi Kasus Pada PT. Merpati Nusantara Airlines)"*. Tesis. Program studi Magister Manajemen.Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro

Rahmawati, Yunita. 2009. *"Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT.BPR Aswaja, Ponorogo)"*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Malang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ratnawati, Alifah dkk. 2015. *Tingkat Customer Loyality Berbasis Islamic Bussiness Ethich* dan *Brand Image*, Jurnal CBAM, Vol. 2 No.1. Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Samsirin. 2015. "*Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam*". Jurnal At-Ta'dib Vol. 10 No 1 .Prodi Manajemen Islam. Universitas Darusallam Gontor

Satria, Denny Dyotama dkk. 2013. *"Analisis Hubungan Customer Relationship Management, Relationship Quality Dan Customer Lifetime Value (Studi Kasus Hotel Grand Legi Mataram)"*, Jurnal Teknik POMITS, Vol.02 No.01, (Jurusan Sistem Informasi. Fakultas Teknologi Informasi. Institut Sepuluh Nopember ITS

Setiawan, Olivia dkk. 2012. *"Pengaruh Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Customer Satisfaction Dalam meningkatkannnnnnn Repetitive Buying Di Alex's Salon Embong Kenongo Surabaya"*. Jurnal GEMA, Vol.01 No.01. Bussiness School. UPH Surabaya

Tanuwijaya, Haryanto. 2012. "*Implementasi Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Perguruan Tinggi*. Jurnal SNASTI. Jurusan Sistem Informasi. STIKOM

Alfafa Salon, Layanan diakses pada Januari 2016

http://www.alfafasalon.com/layanan/

Alfafa Salon, Promo Milad Alfafa, di posting pada April 2016

http://www.alfafasalon.com/2016/03/promo-terbaru-yuuuuk/

Denah lokasi Alfafa, diposting pada 22 Oktober 2014

https://www.facebook.com/pg/alfafasalondanspasyariah/posts/?ref=page_internal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id