DAFTAR PUSTAKA


DMG Consulting LLC, 2008. Maximizing Cutomer Retention: A blueprint for succesfull Contact Centers. All rights reserved


Literatur Majalah, Tesis, dan Sumber Lain


SWA NO.16/XXV/27 Juli-5 Agust 2009
Majalah INVESTOR No. XI/192 JUNI 2009

SWA No. 19/XXV/3-13 September 2009

Majalah Infobank No.369 Desember 2009 Vol.XXXI

Majalah Infobank, Januari 2008,

Majalah Infobank No.358 Edisi Januari 2009,

Majalah InfoBank No.370, Januari 2010.Vol.XXXII

Website Internet:

dwahjudi@peter.petra.ac.id

Bayu E. Winarko (2003) (online) tersedia http://republika.co.id


Marsudi B. Utomo (2004) (online) www.digilib.petra.ac.id


www.small-business-advice.org, 2006

www.palgrave-journals.com/fsm

www.infoBankNews.com

www.bri.co.id

www.clayreed.co.uk

www.digilib.petra.com