

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Widjaja Tunggal. 2008. Dasar – Dasar *Customer Relationship Management* (CRM). *Jakarta* : Harvindo.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Mazvancheryl, S. K. (2004). Customer satisfaction and shareholder value. *Journal of marketing*, 68(4), 172-185.
- Andrian Payne. (2000). *Manajemen Jasa*, *Yogyakarta* : Liberty
- Attas, Anne. et al. (2018). *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Manajemen*. Vol. 4, No. 1, ISSN: 2339-1510.
- Badri, M. (2011). *Corporate and Marketing Communication*. *Jakarta: Universitas Mercu Buana*.
- Badri, Markoni. 2011. *Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan*. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis ke-VI*.
- Etta, M. S. Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Edisi pertama. *Yogyakarta: Andi*.
- Gaspersz, V. (2005). *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi: Balanced Scorecard dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. (2006). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. In *MIT Press Books*.
- Handoko, T. H., & Swasta, B. (2008). *Perilaku Konsumen*. *Yogyakarta BPFE*.
- Hasan, A. (2013). *Marketing Edisi ke 1*. *Media Pressindo: Yogyakarta*.
- Kanuk, S., & Schiffman, L. G. (2004). *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. *Jakarta: Prentice Hall*.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol Jilid 1 dan 2*. *Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2000). *Prinsip-prinsip pemasaran*. *Jakarta: Erlangga*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. *Jakarta: Erlangga, 14*.

- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). *Marketing dei servizi. Risorse umane, tecnologie, strategie*. Pearson.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen jasa terpadu*. Bogor: *Ghalia Indonesia*.
- Nasution, M. N. (2010). *Manajemen jasa terpadu*. Bogor: *Ghalia Indonesia*.
- Pabundu, M. (2006). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: *Bumi Aksara*.
- Roscoe, (1975). dikutip dari Uma Sekaran, (2013). *Metode Penelitian Bisnis*, , Jakarta: *Salemba Empat*.
- Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*.
- Setiadi, N. J. (2003). *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta : *Kencana*.
- Singarimbun, M., & Efendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survei* (cetakan kesembilanbelas). Jakarta: *LP3ES*.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2010). *Metode penelitian pendidikan. Pendekatan Kuantitatif*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: *Alfabeta*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: *PT Alfabet*.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: *Penerbit ANDI*.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa, edisi pertama*. Yogyakarta: *Andi*.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: *Andi Offset*.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: *Andi*.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran, Edisi 2*, Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: *Andi*.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Service marketing: integratiing customer focus across the firm*. McGraw-Hill.