

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Lipiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Marketing Manajemen*. Edisi Dua Belas. Jilid Satu. PT Indek: Jakarta
- Sungadji, Mamang. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Kasmir. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis*. Edisi Ketiga. Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM YKPN: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung.
- Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survey Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi*. UNDIP.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*. Caps: Yogyakarta.

- Atmaja, Lukas Setia. 2009. *Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Andi: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Nugroho, Yohanes Anton. 2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. Skripta Media Creative: Yogyakarta.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. *Marketing Management Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Bayumedia Publishing: Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing: Sleman.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta: Bandung.
- . 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung.
- . 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Bandung.
- . 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. CV Alfabeta: Bandung.
- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*: Bayumedia Publishing. Jakarta
- Imasari, Kartika dkk. 2011 Pengaruh *customer relationship management* terhadap loyalitas pelanggan PT BCA Tbk. Jurnal . Program studi manajemen Universitas Kristen Maranatha.
- Juwita agil putri. 2015 Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Virgin Café Resto. Jurnal . sekolah tinggi ilmu ekonomi Indonesia (STESIA) Surabaya.
- Harniza Harun. 2011. Pengaruh *Customer Relationship Management* dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah bank muammalat cabang jambi. Jurnal . jurusan manajemen, manajemen pemasaran fakultas ekonomi Universitas jambi.
- Alida palilati. 2015. Pengaruh nilai pelanggan, kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan di sulteng. Jurnal.
- Hais Dama. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo. Jurnal. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo.

- Agnes Laurencia Setiawan. 2014. Analisa Analisa Pengaruh Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Kampoeng Kidz, Batu-Jawa Timur. Jurnal. Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra
- Simon J Bell et al. 2015. Costomer relathionship management dynamic: service quality and customer loyalty in the context of varying levels of customer expertise and switching coast. Jurnal international. York university, London.
- Leon du plasis. 2010. Customer relathionship management and its influence on customer loyalty at library life in south Africa. Jurnal International. University of Kenya, Africa.
- Akbar, M,M dan Parvez, N. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction On Customer Loyalty. *ABAC Journal*. 29(1): 24 38.
- Chan, S. 2003. *Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta: Gramedia.
- Hurriyati, R. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Susanto, A.B. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Ed. 13. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir, 2004, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta.
- Ketut, Rindjin, 2000, *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjahyadi, Rully, A., 2010. Membangun Hubungan Jangka Panjang Pelanggan melalui Relationship Marketing. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2): 110.
- Widarjono, Agus. 2015. *Analisis Multivariat Terapan*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A and Bitner, 1996, *Service Marketing*, The Mc Graw Hill Companies, New York.
- Blackwell,R., Miniard,P.W and Engel, James, 1995, *Perilaku Konsumen (F.X. Budiyanto,Trans)*, Binarupa Aksara, Jakarta.

- Brown, Carolyn Shaw; Beth Suzler-Azaroff, 1994, "An Assessment Of The Bendapudi, Neeli and Leonard L. Berry, 1997, "Customer's Motivation for Maintaining Relationship with Service Providers," *Journal of Retailing*, Vol. 73, pp.15-37. *Relationship Between Customer Satisfaction and Service Friendliness".Journal Of Organization Behavior Management*, Vol.14 Iss.2, pp. 55-75
- Bennett, George, 1996, "Relationship Formation and Governance in Consumer Markets: Transactional Analysis Versus The Behaviorist Approach" *Journal of Marketing Management* 12 (5): 417-436
- Gronroos, Christian, 1990, "Relationship Approach to The Marketing Function in Service Contexts", *Journal of Business Research* 29 (1): 3-12
- Gronroos, Christian, 1994, "The Marketing Strategy Containuum: Toward A marketing Concept for the 1990's", *Management Decision* 29(1): 7-13
- Gummesson, Event, 1994, "Marketing Relationship Marketing Operational", *Service Industry Management* 5(5): 5-20
- Fornell, C Johnson, MD Anderson, EW Cha, and Bryant BE, 1996, "The American Customer Satisfact Tjiptono, Fandy, 2006, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia publishing, Malang.
- Sheth, J.N. & Mittal, Banwari, 2004, *Customer behavior : a managerial perspective*. Thomson Learning, Amerika.
- Sierra, Jeremy J, Shaun mc.Quity. 2005, "Service Providers and Customers: Social Exchange Theory and Service Loyalty". *Journal Of Services Marketing*, vol 19 no 6 pp 392-400.
- Lee, Moonkyu and Lawrence F. Cunningham, 2001, "A Cost/Benefit Approach To Understanding Service Quality." *Journal of Service Marketing*, Vol. 15 No.2,pp.113-130.
- Khoe Yaou Tung, 1997, "Relationship Marketing Strategi Kemampulabaan jangka panjang," *Usahawan No.03 Th.XxvI*, Maret , 1997.
- Kohli, Ajay J., & Jaworski, B.J., 1990, "Market Orientation: The Contruct, Research Propositions, and Managerial Implications", *Journal of Marketing* 54:1-18
- Hughes, Arthur Middleton, 1999, " Using Information to build and Maintain Relationship with Tour Customer," *Relationship Marketing Reports*, vol III, Issue VIII, September
- Sugiono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Jakarta