

Daftar Pustaka

- Andreas, Caesar. Mei 2016. *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 5,
- Atika, Iva Nandya, dan Yusman Wiyatmo. 2015. *Pengembangan Video Pembelajaran Fisika Berbasis SIBI Pada Materi Kalor Sebagai Media Belajar Mandiri Untuk Meningkatkan Minat Belajar Peserta Didik*. Jurnal Pendidikan Fisika UNY.
- Buchari, Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Febrianingtyas, Media, Suharyono dan Edy Yulianto. 2014. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis
- Gobe, Marc. 2005. *Emotional Branding*. Jakarta: Erlangga
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Ipsos. 2017. *Customer Satisfaction Survei*. Jakarta
- Irawan, Handi. 2008. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Iriandini, Anggita Putri, Edy Yulianto dan M. Kholid Mawardi. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Gemilang Libra Logistics Kota Surabaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis
- Komalasari, Eka. 2014. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru*. Jurnal ISSN
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta : PT Indeks
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Manajement* . Edisi 13. USA: New Jersey. Pearson Prentice hall, inc.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christoper dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey. USA : Pearson.
- Lovelock, Christoper, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. 2013. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, dan Strategi (Perspektif Indonesia)*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Ningsih, Nina Wachyu, Suharyono dan Edy Yulianto. 2016. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Astra Internasional Tbk-TSO AUTO 2000 Cabang Denpasar)*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sangadji, E. M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis* Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Andi. Yogyakarta.
- Setyaleksana, Bony Yosua, Suharyono dan Edy Yulianto. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing in Business*. Jakarta : Mitra Wacan Media
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta : CAPS
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

_____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI.

_____. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia

_____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : ANDI

Vanessa, Gafar. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung : Alfabeta

