

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep & Strattegi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Dewi, Ayu AC dan Hatane Semuel. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol. 3 No. 1: hal. 1-9.
- Febrianingtyas, Media dkk. 2014. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 9 No. 2, April: hal. 1-10.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Imasari, Kartika dan Kezia K. Nursalin. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk*. Fokus Ekonomi. Vol. 10 No. 3, Desember: hal: 183-192.

- Iriandini, Anggita P dkk. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Gemilang Libra Logistics Kota Surabaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 23 No. 2, Juni: hal. 1-8.
- Komalasari, Eka. 2014. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru*. Jurnal Ilmu Sosial (JIS). Vol. 7 No. 1, April: hal. 33-48.
- Kotler, Philip dan Keller. 2012. Implementasi *Marketing Mix* Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Unggulan Keripik Pisang Agung di Kabupaten Lumajang. Vol. 2 No. 2, September
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi 13. Alih Bahasa Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher dkk. 2013. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia. Edisi 7 Jilid 1. Alih Bahasa Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera*. Jakarta: Erlangga.
- Maidi dan Suwitho. 2014. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Moga Djaja di Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. Vol. 3 No. 8: hal. 1-16.
- Ningsih, Nina W dkk. 2016. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Astra International Tbk-TSO AUTO 2000 Cabang Denpasar)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 30 No. 1, Januari: hal. 171-177.

- Risanti, Arnis dan Khuzaini. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. Vol. 6 No. 4, April: hal. 1-17.
- Semuel, Hatane. 2012. *Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 7 No. 1, April: hal. 33-41.
- Sudjana, Nana. 2011. *Penilaian Hasil dan Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Rosda Karya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi Offcet.
- Gaffar, Vanessa. 2010. *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*. Bandung: Alfabeta.
- Zulfikar dan Hamdani. 2017. *Pengaruh Citra Pembuat/Corporate Image, Citra Pemakai/User Image, dan Citra Produk/Product Image Terhadap loyalitas Nasabah Produk Tabungan BRItama pada PT Bank Rakyat Indonesia Kota Lhokseumawe*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Ekonis). Vol. 17 No. 1, Februari: hal. 22-31.

Internet :

www.viva.co.id

www.liputan6.com