

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Wijaya .2010. *Dampak pengurangan subsidi BBM terhadap kondisi ekonomi masyarakat*
- Adinoto. 2012. *Pengaruh Orientasi Pasar dan Prilaku Kewirausahaan. Terhadap Kepekaan Perusahaan dan Implikasinya Pada Kinerja. Perusahaan: Studi Pada Penyalur Sepeda Motor di Indonesia*. Ultima. Management
- Anggita Putri Iriandini, Edy Yulianto, M. Kholid Mawardi. *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*
- Anwar Sanusi. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat: Jakarta
- Basu Swastha dan Hani Handoko. 2004. *Perilaku Konsumen*. BPFE: Yogyakarta.
- Beh Yin Yee and T.M. Faziharudean. Faculty of Business and Accountancy, University of Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia
- Bony Yosua Setyaleksana, 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 (JAB)|Vol. 46 No.1
- Budiman, Irnita Ajeng Yuli Muryati. 2010. *Customer Relationship Management (Crm) Dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Journal The WINNERS, Vol. 11 No. 2, September 2010: 151-159
- Dadang Munandar. 2005. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis Pt. Frisian Flag Indonesia Bandung*. Majalah Ilmiah Unikom
- Didik Isnadi. 2005. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Nilai Nasabah Dan Keunggulan Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT Bank BRI Kantor Cabang Pekalongan)*
- Dzikiryati Yuni Ersi dan Hatane Samuel. 2014. *Analysis Crm, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Produk Ukm Berbasis Bahan Baku Terigu Di Jawa Timur*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 8, No. 1, ISSN 1907-235X
- Erlangga Maslow, Abraham,. 2007. *A Theory of Human Motivation*. Pub. New York
- Farida Jasfar. 2002. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Lembaga. Penerbit Fakultas Ekonomi Trisakti.
- Ferrinadewi, Erna.2005. *Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada keputusan Pembelian*. Jakarta

- Fasochah. 2013. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal), Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi, No. 13, hlm. 1-22.
- Febrianingtyas, Media. 2013. *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Gordon, Ian. (2002). *Best Practices: Customer Relationship Management*. Ivey Business Journal.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Jakarta: PT Erlangga: Jakarta.
- _____. 2003. *Customer loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Guntur E. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran dan Membangun Citra Negara*. Jakarta: Sagung Seto.
- Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ira Dwiana, Yunia Wardi, Susi Evanita. 2013. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Dan Kepuasan Atas Kualitas
- Jahanshashi, Afshar, Ali, Mohammad, Abbas Seyed, Mirdamadi. 2011. *Study the Effect of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. International Journal of Humanities and Social Science. Vol. 1 No. 7
- Junai Al Fian dan Tri Yuniati. 2016. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 6, Juni 2016 ISSN : 2461-0593
- Kartika Imasari dan Kezia Kurniawati Nursalin. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Bca Tbk Influence of Customer Relationship Management Toward Customer Loyalty on PT. BCA Tbk*. Fokus Ekonomi (FE), ISSN: 1412-3851, Desember 2011, Hal. 183 – 192.
- Kassim, N. Dan Abdullah, Nor A, 2010. *The Effect of Perceived Service Quality. Dimentions on Customer Satisfaction, Trust and Loyalty In E-Commerce. Settings: A Cross Cultural Analysis*. Asia Paific Journal of Marketing and Logistic. Vol.22 Iss:3, pp.351-371
- Kotler, Philip dan Amstrong, G. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta : PT. Indeks.
- _____. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller L., Kevin. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi 12*. Jakarta : PT. Indeks.

- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1 edisi 10. Jakarta : PT. Indeks.
- _____. 2009. *Marketing Management 13th ed.* Prentice Hall. Pearson Educational International.
- Lis Tiorini. 2016. Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Nasabah Forex Trading Pada PT Gatra Mega Berjangka
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz, Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Edisi 7 Jilid 1. Dialihbahasakan oleh Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. Jakarta: Erlangga.
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonisia
- Maidi, Suwitho. 2014. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt Moga Djaja Di Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 8
- Mohamad Dimyati. 2011. *Model Struktural Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Produk Pon's*. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang, Volume 10, Nomor 1, Maret 2013, halaman: 107-118
- Nasution, M. Nur. 2014. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- Natalia, dkk. 2012. *Analisis Implementasi Customer Relationship Management Dan Marketing Public Relations Terhadap Nilai Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Grand Tropic Suites' Hotel*. Binus Business Review Vol. 3 No. 1 Mei 2012: 513-525
- Nurul Widyawati. 2008. "Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Zakiyah Medan", Jurnal Ekitas, Vol. 12, hlm. 74-96
- Nokma Aditya Nugroho, Suharyono, Sunarti. 2015. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Counter Perdana di Gresik)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 20 No.1
- Ohan Mandar. 2016. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Simpati Telkomsel Lampung
- Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang
- Rena Dwi Oktavia. *Pengaruh Atribut Produk Tabungan Tahapan Bca Terhadap Loyalitas Nasabah*. Universitas Narotama
- Rizqa Janati Adnin, Nawazirul Lubis & Widayanto. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Nasmoco Pemuda Semarang*. Diponegoro Journal Of Social And Politic Of Science Hal. 1-8

- Rohmadi. 2014. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris Rumah Makan Sederhana Mbah Kromo Murah, Bulusari, Boyolali)*. Artikel publikasi ilmiah Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Sheth, Jagdish N, Atul Parvatiyar & G. Shainesh, 2002. *Customer Relationship Management: Emerging Concepts, Thools, and Application*. New Delhi: Tata-McGrawHill.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta
- Tanjungsewu Paribhasagita, dan Lisnawati. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Asuransi Jiwa Prudentual Cabang Kota Bandung)*. Volume 2, Nomor 1, April 2015
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Ujang Surmawan. 2004. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Utomo, Priyanto Doyo. 2006. *“Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler”*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, hlm. 27