

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran edisi ke 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Simamora, B. 2001. *Remarketing for Business Recovery*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiharto, Y. 2005. Membangun Loyalitas Pelanggan pada Industri Jasa. *Jurnal VISI Edisi XIV*
- Azwar, S. 2001. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Buttle, F. 2008. *Customer Relationship Management* (Manajemen Hubungan Pelanggan). Jakarta: Bayumedia
- Chan, S. 2003. *Relationship Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Griffin, J. 2002. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung
- Arikunto, Suharsini. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Dharmesta, S.B. 1999. Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* Vol.14
- Schiffman, Leon. G. dan Kanuk, Leslie. 2003. *Consumer Behavior*. Prentice Hall Internasional Inc, Bandung.
- Hollensen, Svend. 2003. “*Marketing Management: A Relationship Approach*”, Prentice Hall:England.
- Cross, Richard dan Janet Smith. 1995. *Customer Bonding: Pathway To Lasting Customer Loyalty*, Lincolnwood: NTC Publishing Group.

- Erina, Yulia Efni. 2016. Pengaruh Strategi *Customer Bonding* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. (Survey Pada Nasabah Tabungan Britama Kantor Cabang Teluk Kuantan). *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis* Vol. VIII. No. 2
- Damri. 2018. Pengaruh Strategi Customer Bonding Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Negara Indonesia (PERSEO) Tbk. (Studi pada Nasabah Taplus Bisnis Kantor Cabang Pekanbaru). *Menara Ilmu* Vol. XII Jilid I No. 80
- Budiana, Budiman. 2013. Analisis Kebijakan Pengikatan Hubungan, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Operator Seluler XL Survei Di Margo City, Depok. *Jurnal MIX* Vol. III No. 3
- Saidani, Basrah. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Vol. 3 No. 1
- Farida, Naili. 2010. Model Ikatan Hubungan, Nilai Pelanggan, Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Pemerintah Di Jawa Tengah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* Vol. 14 No. 2
- Kuswardhani, Naniek. 2014. *Customer Bonding* Di Hotel Topas Galeria Bandung. *Jurnal Manajemen Resort & Leisure*. Vol. 11 No. 1
- Mizana, Meyrina Nur. 2010. Pengaruh Customer Bonding Terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari Club Card (MCC) Di Matahari Department Store Java Mall Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Katadata. 2019. *Matahari Department Store Berencana Membuka 5 Gerai Baru Tahun ini*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/03/05/matahari-departement-store-berencana-membuka-5-gerai-baru-tahun-ini>. (12 Mei 2020).
- Lidwina, Andrea. 2019. *Ramayana Pimpin Kinerja Laba Emiten Ritel per September 2019*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/06/ramayana-pimpin-kinerja-emiten-ritel-per-september-2019>. (12 Mei 2020).