

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, 2016. *Analisis Implementasi Customer Relationship Management Dan Marketing Public Relations Terhadap Nilai Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Grand Tropic Suites' Hotel*. JUIMA Vol 3, BINUS University
- Bahrudin, 2015. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. BISNIS, Vol. 3, No. 1, Juni 2015
- Basu Swasta dan Hani Handoko, 2010, *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Buttle, francis. (2004). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept And Tools*. Malang: Banyumedia.
- Crosby, Philip B. (2000), *Quality is free : The Art of Making Quality Certain*, New York : New American Library
- Danardatu, Aloysius Heru. 2003." *Pengenalan Customer Realionship Management (CRM)*". Ilmu computer.com
- Engel, Blackwell, dan Miniard. 2005. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Erlangga. Lukas, Ade (2001). *Customer Relationship Management, CRM Slide Pesentation*. Jakarta: Ciptamaya.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Haribowo, 2017. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Semarang. Admisi & Bisnis Volume 18 No 3*.
- Kotler dan Amstrong. 2003. *Dasar dasar pemasaran, edisi kesembilan*. PT. Indeks kel. Gramedia
- Kotler & Keller. (2009), *Marketing Management 13th ed*. Prentice Hall, Pearson Educational International.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Laely, 2016. *Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Telkomsel di Kota Kediri*. JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen September 2016, Vol. 3 No.2. hal. 61.

Laudon, K. and Traver, C. (2002). *E-Commerce: Business, Technology, Society*. Addison Wesley, Boston, MA.

Lawson et al. (2004). *The Impact of Customer Relationship Management on Customer*

Lisnawati, 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah (Survei Pada Nasabah Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Bandung)*. JURNAL MANAJEMEN, Volume 8, (2), 2015 ISSN print: 2085-6911, ISSN online: 2528-1518.

Loyalty: The Moderating Role of Web Site Characteristics. Journal of Computer Mediated Communication

Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. *"Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7"*. Jakarta :

Maike, 2017. *Analisis Customer Relationship Marketing (CRM) dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Sinar Artha Wuluhan Jember*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Jember

Monroe, 2005. *Pricing: Making Profitable Decisions (3rd edition)*. New York : Mac Milan.

Munandar, 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis Pt. Frisian Flag Indonesia Bandung*. Vol.2, No.3 Desember 2017

Prabawani, 2018. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan TV Kabel di Kecamatan Tembalang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. MNC Sky Vision-Indovision Semarang)*. Jurnal Administrasi Bisnis Volume 7, Nomor 1, Maret 2018, pp. 10-18 P-ISSN: 2252-3294 E-ISSN: 2548-4923.

Restuti, 2016. *Customer Relationship Management (Crm), Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pemasok Tandan Buah Segar (Tbs) Pada Pt Perkebunan Nusantara V-Pekanbaru*. Vol. Viii No. 1 Januari 2016 Jurnal Tepak Manajemen Bisnis

Rosmayani, 2016. *Customer Relationship Management*. Jurnal Valuta Vol 2 No 1, April 2016, 83-98.

Sinaga, Sabam. (2006). *"Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Konsumen"*. Bandung.

Sinkula, J. M., Baker, W. E. & Noordewier, T. 1997. *A Framework for Market Based Organizational Learning: Linking Values, Knowledge, and Behavior* Journal of the Academy of Marketing Science. , Vol. 25, p. 305-318.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta. Bandung

Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media

Tjiptono, F. 2006. *Bauran Pemasaran Jasa*. Bayumedia, Jawa Timur

Woodruff, Robert B., 1997, "Customer Value : The Next Source for Competitive Advantage", Journal of Academy of marketing Science, Vol 25, no.2, p.139-153.

