

DAFTAR PUSTAKA

- Anton, Jon, Petouhoff, Natalie L., 2002, *Customer Relationship Management: The Bottom Line to Optimizing Your ROI*, New Jersey: Prentice Hall.
- Barata, Atep Adya., (2004), **Dasar-Dasar Pelayanan Prima**, Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Brown, Stanley., 2001, *Customer Relationship Management, ; A Strategic Imperative in the World of e-Business*, Jhon Wiley dan Sons Canada, Ltd.
- Fandy, Tjiptono., 2007, *Strategi Pemasara*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Frieda, Ellena., 2011. **Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah** (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemalang), Jurnal, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gaffar F., Vanessa. 2007. **CRM dan MPR Hotel**. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam., 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit, Universitas Diponegoro, Semarang.
- .2005, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jil l., 2005, *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga.
- . ,2003, *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga.
- Hamidin, Dini., 2008, **Model Customer Relationship Management (CRM) di Intansi Pendidikan**, *Journal of Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2008 (SNATI 2008)*. 1 (3): 31-34.
- Humaniora, Rustomo., 2010, Ragam jurnal pengembangan, Vol.10 No 3.
- Hurriyati, Ratih., 2005, **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, cetakan pertama, Alfabeta : Bandung.
- Kalakota, Ravi. dan Robinson, Marcia., 2001, **e-Business 2.0**. Roadmap for Success: Boston.
- Kasmir, SE.MM., (2005), **Etika Customer Service**. Jakarta: PT Raja Grafindo, Persada.

- Kotler, P dan K. L Keller., (2007), **Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1**, Erlangga : Jakarta.
- .,(2009), **Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1**, Erlangga : Jakarta.
- Kusuma, Debbi., 2010, **4 Manfaat Utama dari Customer Relationship Management System** *Journal of Management*. 1 (3): 46-49.
- Lupiyoadi, Rambat., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Masyita, Suyuthi., 2012, **Analisis pengaruh Customer Relationship terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank SULSELBAR di Makassar**, Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Hasanuddin Makassar.
- Murry, Harmawan, Saputra., **Pengaruh Relationship Marketing Pada Loyalitas Mahasiswa Program Magister Sains Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta**, Jurnal, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Oesman, Yevis Marty., 2010, **Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value dan Customer Dependency**, cetakan pertama, Penerbit: Alfabeta, Bandung.
- Priyatno, Duwi., 2012, *Belajar Cepat Olah Data Statistik Dengan SPSS*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- .2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan ke 3, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan., 2012, *Path Analysis*, Jakarta: PT. Gramedia.
- Wibowo, Agung Edy., 2012, *Aplikasi Praktis SPSS Dalam penelitian*, Yogyakarta : Gava Media.