

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, dan Parvez, 2009, **Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty**, *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1 (Januari – April, pp. 24-38).
- Barnes, J. G., 2011. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta : Andi
- Bastian, Alexander D., 2014, **Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. ADES Alfiando Putra Setia**, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 2, No. 1, (2014, pp. 1-9)
- Ellena, Frieda, 2011, **Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah**, *Skripsi Tidak Diterbitkan, Semarang*, Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi keempat, Semarang :BadanPenerbitUniversitasDiponegoro
- , 2010, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, , Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- , 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, , Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- , 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Herdian, Gina dan Widyastut, 2013, **Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah Bank BTPN KCP Sepanjang**, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 1, No.2, (Maret 2013, pp. 677-687)
- Indonesia Investment, 2016, **Pertumbuhan Populasi Indonesia**, Online, <http://www.indonesia-investments.com/id/budaya/penduduk/item67>, (diakses 30 Maret 2017).
- Jasfar, F, 2012, *TeoIo dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Jogiyanto, 2008, **Metodologi Penelitian Sistem Informasi**, Yogyakarta :Andi Yogyakarta.

- Kevin, Elvenle, 2012, **Pengaruh Orientasi Pemasaran Hubungan Terhadap Loyalitas Pada Kepuasan Nasabah Tahapan Bca.Tesis tidak diterbitkan**, Yogyakarta, Program Studi Magister Management Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, **Manajemen Pemasaran**, Jilid I, Jakarta : Indeks..
- , 2009, **Manajemen Pemasaran**, Edisi keduabelas, Jakarta : Indeks.
- , 2010, **Manajemen Pemasaran**, Jilid II,Edisi 11, Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, R, 2013, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Jakarta : Salemba Empat.
- ,2014, **Manajemen Pemasaran Jasa**, Jakarta : Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K., 2009, **Riset Pemasaran Pendekatan Terapan**, Jilid 1. Jakarta : PT. Index.
- Mc Kenna dan Pawitra, 2011, **Manajemen Pemasaran** Edisi Kedua, Yogyakarta : Andi
- Ndubisi, N.O., 2007, **Relationship marketing and customer royalty, Marketing Intelligence & Planning, ABI/INFORM Proquest** Vol 25, No. 1, (Maret 2007, pp. 98-106).
- Pinontoan, Wulan, 2013, **Pengaruh E- Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Manado**, *Jurnal EMBA*, Vol.1, No. 4, (Desember 2013, pp. 192-201).
- Putri, Juwita Agil, 2015, **Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Virgin Café and Resto**,*Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.4, No. 10, (Oktober 2015).
- Ramsey, R dan R, Sohi, 2007, **Listening to Your Customers: The Impact of Perceived Sales Person Listening Behaviour On Relationship Outcomes**, *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol.25, No.2, (pp. 127-137).
- Samuel, Hatane, 2012, **Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional**, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 7, No. 1, (April 2011, pp 33-41).
- Sanusi, Anwar, 2013, **Metodologi Penelitian Bisnis**, Jakarta :Salemba Empat

- Syaiful, Mochamad, 2015, **Pengaruh Relationship Marketing, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono**, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol. 4, No. 12, (Desember, 2015).
- Setyorini, Dyah, 2008, **Pengaruh Penanganan Keluhan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepercayaan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul**.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S., 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sunyoto, Danang, 2014, *Praktik Riset Perilaku Konsumen*, Cetakan Pertama, Yogyakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Tambingan, Niken, 2012, **Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Penggunaan Kartu Prabayar Simpati Telkomsel Pada Mahasiswa Universitas Kristen Setya Wacana Salatiga**, *Skripsi Tidak Diterbitkan*, Salatiga, Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Setya Wacana.
- Velnampy, and Sivesan, 2012, **Impact of Relationship Marketing on Customer Loyalty on Banking Sectors**, *South Asian Journal of Marketing and Management Research*, Vol.2, No.3, (pp 47-50).