

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ayu, D. 2017. Peran Kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh *Costumer Relationship Management* terhadap loyalitas konsumen jurnal manajemen dan bisnis, pp 23-25
- Bhaskara, S.U.P, Silvy L. Mandey, S.L, dan Olivia Nelwan, O. 2014. Customer Relationship Management (CRM) dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Virgo Ekspres Tours & Travel Manado. *Jurnal EMBA* 99 Vol.2 No.1 Maret. ISSN 2303-1174. Hal. 99-110.
- Buttle, F. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Konsumen) Concepts and Tools*. Malang: Bayumedia.
- Cooper, R.D & Emory, C.W. 2008. *Metode Penelitian Bisnis, Jilid I & II*, Edisi Kelima, Alih Bahasa Elen Gunawan & Imam Nurmawan. Jakarta: Erlangga.
- De Wulf, Kristof, Gaby Odekerken-Schröder, and Dawn Iacobucci. 2001. Investments in Consumer Relationships: A Cross Country and Cross-Industry Exploration. *Journal of Marketing*, 65 (October), pp. 33–50.
- Djarwanto, P.S dan Subagyo, P. 2011. *Statistik Induktif*. Edisi 4. Yogyakarta: BPFE.
- Elcom, 2010, *Seri Belajar Kilat SPSS 17*. Edisi 1. Yogyakarta ANDI. Yogyakarta ELCOM
- Engel J.F, Blackwell R.D, Miniard P.W. 2004. *Perilaku Konsumen*. Edisi VI. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ersi, D.Y dan Samuel. H. 2014. Analysis Crm, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Produk UKM Berbasis Bahan Baku Terigu di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, No. 1, ISSN 1907-235X.
- Ghozali, I. 2013. *Analisis Multivariate Lanjutan Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Giese & Cote. 2000. *Academy of Marketing Science Review. Defining Consumer Satisfaction* Volume 2000 No. 1 Available: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>.
- Heru, D.A. 2003, *Pengenalan Customer Relationship Management*. Ilmu Komputer.Com.
- Imasari, K dan Nursalin, K.K. 2011. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT BCA Tbk Influence of Customer Relationship Management

Toward Customer Loyalty on PT. BCA Tbk. *Jurnal Fokus Ekonomi (FE)*, Desember, Hal. 183 - 192 Vol. 10, No. 3. ISSN: 1412-3851.

Kotler, P dan Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran*, Alih bahasa Benyamin Molan, Edisi dua belas. Jakarta: PT. INDEKS.

Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Maftuhah, S., Yulisetiari, D., Halim, A. (2014). Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember. *Artikel Mahasiswa*.

Mardalis, A. 2005. *Meraih Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Balai Pustaka.

Montana, S dan Noor, M.M. 2010. Pengembangan Customer Relationship Management Berbasis Sistem E-Commerce. *CommIT*, Vol. 4 No. 2 Oktober 2010, hlm. 139 – 149.

Moore, P. 2005. *Menguasai CRM (Manajemen Hubungan Konsumen) Dalam Seminggu*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya.

Mowen, J.C & Minor, M. 2001. *Consumer Behavior*. Harcourct College Publisher. United States of America.

Nasution, M.N. 2005. *Manajemen mutu terpadu (edisi 2)*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Notoatmodjo, S. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Peter, J Paul dan Olson, Jerry C. 2006. *Customer Behaviour and Marketing Strategy*. 4th Edition. New York : McGraw Hill Co.

Rangkuti, F. 2011. *Riset Pemasaran*. Cetakan ke 10. Jakarta : Percetakan PT. Gramedia.

Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen. Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Edisi kedua, Ghalia Indonesia. Bogor.

Suroso, J.S. 2004. Customer Relationship Management (CRM): Perkembangannya ke Masa Depan. *Majalah Ekonomi dan Komputer* No.2 Tahun XII.

Sutisna. 2006. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Temporal, P dan Trott, M. 2002. *Romancing The Customer Memaksimalkan nilai merek melalui Relationship Management*. Jakarta: PT. Salemba Empat Patria.

- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia Publishing
- Tunggal, W.A. 2008. *Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvarindo.
- Umar, H. 2000. *Metode Riset Ilmu Administrasi : Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan dan Administrasi Niaga*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Victor, P. Jorie, R.J., Sumarauw, J.S.B. 2015. Pengaruh Customer Relationship Management dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Bank BCA Tbk. di Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.3 No.2 Juni 2015, Hal. 671-683. ISSN 2303-1174.
- Wijaya, S. F., & Darudianto, S. 2009. *ERP & Solusi Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wilkie, W.L. 1994. *Consumer Behavior*. John Wiley & Sons. Canada.
- Winanda, R.B. dan Othman, L. 2013. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Tingkat Kepuasan *Bisnis*, Vol. 4 No. 1, Oktober. Nasabah Pada PT Bank Riau Kepri Cabang Utama Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi*
- Zinkmund, Me Leod, Gilberl. 2003. *Marketing*. Southwestern Collage Publishing. California