

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhidin, Sambas dan Maman Abdurahman. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Pustaka Setia: Bandung.
- Anggraini, W. S., et al. 2016. *Influence of Customer Relationship Marketing, Service Quality and Corporate Image of the Customer Retention Graha Candi Golf Semarang (with Satisfaction as an Intervening Variable*. Journal Of Management. Unpad Semarang, Volume 2 No.2 Maret 2016 ISSN 2303-2763.
- Assauri, Sofjan. 2016. *Manajemen Operasi dan Produksi, Pencapaian Sasaran Organisasi Berkesinambungan, Edisi 3*. Rajagrafindo: Jakarta.
- Asella, Sindy. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Rumah pada PT Golden Nusa Persada di Kota Batam". Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Putera Batam.
- Badan Pusat Statistik Kota Batam (2015, "Statistik Daerah Kota Batam". Batamkota.bps.co.id,(Online),(https://batamkota.bps.go.id/website/pdf_publikasi/Statistik-Daerah-Kota-Batam-2015.pdf). Diunduh tanggal 19 Juli 2016 pkl 09.00.
- Buttle, F. 2009. *Customer Relationship Management: Concept And Technologies. Second Edition*, Elsevier Science Publishers.
- Dinas Pariwisata Kota Batam, 2016. "Tentang Pariwisata Kota Batam". Batamkota.co.id (Online), (<http://skpd.batamkota.go.id/pariwisata/2016/>). Diunduh tanggal 20 Juli 2016 pkl 11.00.
- Egan, John. 2014. *Relationship Marketing, Second Edition*. Prentice Hall: Financial Times.
- Fahmi, Irham. 2014. *Manajemen Strategis, Teori dan Aplikasi*. Alfabeta: Bandung.
- Fisk, Peter. 2007. *Marketing Genius*. Alex Media Komputindo: Jakarta.

- Herjanto, Eddy. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi ketiga*. PT Grasindo: Jakarta
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*. Erlangga: Jakarta.
- Lempoy, C., dan mandey. 2015. *Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Retensi Pelanggan Jasa Taman Wisata Toar (Taman Eman) Sondar*. Journal EMBA. Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol 3 No.2 Maret 2015 ISSN 1072-1083.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS untuk Pemula*. PT. Buku Seru: Jakarta.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat: Jakarta.
- Sayuti, Jalaluddin. 2015. *Pengantar Bisnis, Dalam Perspektif Aktifitas dan Kelembagaan*. Alfabeta: Bandung.
- Sitorus, Sunday A. 2016 .” *Analisis Pengaruh Merk Dagang , Kualitas Jasa dan Promosi terhadap Retensi Pelanggan pada Usaha Warung Selluler di Kecamatan Medan Tembung*”. STIE ITMI Medan, Jurnal Informatika AMIK-LB Vol.4 No.2/Mei/2016. ISSN: 2303-2863
- Sudaryono. 2015. *Studi Kelayakan Bisnis, Teori, Analisa dan Teknik Poposal..* LIC: Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sukmadi. 2010. *Pengantar Ekonomi Bisnis*. HUP: Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. CAPS: Yogyakarta.
- Syaqirah, Z. N., and Faizurrahman Z. P. 2014. ”*Managing Customer Retention of Hotel Industry in Malaysia*”. Universiti Teknologi MARA, Procedia-Social and Behavioral Sciences, Elsevier Ltd 130, 379-389, April.
- Tawinunt, Kanjana *et al.* 2015 .”*Service Quality and Customer Relationship Management Affecting Customer Retention of Longstay Travelers in the Thai Tourism Industry: A Sem Approach*”. King Mongkut’s Institute of

Technology Ladkrabang Thailand, *International Journal of Arts & Sciences*, ISSN: 1944-6934.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Offset: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga*. Andi: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction, Edisi 3*. Andi: Yogyakarta.

Wibowo, Agung Edy. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Gava Media: Yogyakarta