

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung. Hal 271-272.
- Gaffar, Vanessa. (2007). *CRM dan MPR Hotel*. Alfabeta. Bandung. Hal 8-91.
- Gifano, Afif. (2012). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Program Garuda Frequent Flyer Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Jakarta)*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Indonesia. Depok.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Universitas Diponegoro. Semarang. Hal 150-165.
- I.G.A, Ni Made Marta Nidyatantri.; Oka Suryawardani, dan Dewa Gede Agung. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan *Structural Equation Modeling*, *E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*. 5 (1).
- Imasari, Karika dan Kezia Kurniawati Nursalim. (2011). Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk, *Jurnal Fokus Ekonomi (FE)*. 10 (3): 183-192.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Hal 38-103.
- Kalalo, E. Rinny. (2013). *Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen PT Matahari Dept. Store Manado*, *Jurnal EMBA*. 1 (4): 1553-1561.
- Karundeng, Feibe Permatasari. (2013). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Rumah Makan Sharron Wanea Manado, *Jurnal EMBA*. 1 (3): 639-647.
- Kotler, Philip and Kelvin Lane Keller. (2007). *Marketing Management*. PT Indeks. Jakarta. Hal 179-191.
- Nazir, Moh Ph.D. (2013). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Edisi Pertama. Predana Media Group. Jakarta. Hal 130-133.
- Rahayu, Saptani. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Minuman Jamugendong Di Surakarta, *Jurnal Bhirawa*. 2 (2): 52-62.
- Rahmiati, Mia. (2012). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Honda Vario)*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Indonesia. Depok.
- Rangkuti, Freddy. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. PT Gramedia Pustaka Utama. 2013. Hal 7-9.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta. Hal 13-134.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung. Hal 80-224.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. CAPS (Center of Academy Publishing Service). Yogyakarta. Hal 227-230.
- . (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. CAPS (Center of Academy Publishing Service). Yogyakarta. Hal 115-116.
- Situmorang, Syafrizal Helmi. (2009). *Bisnis Perencanaan dan Pengembangan*. Edisi Pertama. Mitra Wacana Media. Jakarta. Hal 131-136.
- Usmara, Usi. (2008). *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Amara Books. Yogyakarta. Hal 113-165.
- Tjiptono, Fandy; Gregorius Chandra and Dedi Adriana. (2008). *Pemasaran Strategik*. CV Andi Offset. Yogyakarta. Hal 37- 84.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. CV. Andi Offset. Yogyakarta. Hal 34- 45.
- Trihendradi, Cornelius. (2013). *Step by Step IBM SPSS 21: Analisis Data Statistik*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wibowo, Agung Edy. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Gaya Media. Yogyakarta.