

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. (2009). *Manajemen Operasi Jasa* (1st ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hj, P., Aju, I., Dipl, D., & Panjaitan, H. (2016). The Influence of Service Quality , and Customer Relationship Management (CRM) Of Patient Satisfaction , Brand Image , Trust , and Patient Loyalty on Indonesian National Army Level II Hospitals, 5(5), 30–44.
- Lumintang, M. C. (2012). Promosi dan Customer Relationship Management Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Manado, 1(4), 1033–1042.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT Ramayana Motor Sukoharjo, 13(1), 1–12.
- Nova, F. (2012). *Republic Relations* (1st ed.). Jakarta: Media Bangsa.
- Nugroho, N. T. (2015). yang merupakan sistem jaringan yang menghubungkan tiap-tiap komputer |, 12(2), 114–122.
- Pijoh, K. S. (2015). Penerapan Customer Relationship Management, Personal Selling dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Astra Kredit Company Manado, 3(1), 443–454.
- Priyatno, D. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (1st ed.). Yogyakarta: MediaKom.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20* (1st ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Sanusi, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soeratno. (2008). *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan 15). Bandung.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.
- Usmara, U. (2008). *Pemikiran Kreatif Pemasaran* (1st ed.). Yogyakarta: Amara Books.
- Wibowo, A. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta: Gava Media.