

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan 14. Rineka Cipta, Jakarta.
- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management Concept and Tools*. Elsevier Ltd.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta
- Cannon, Perreault, McCarthy, 2008. *Pemasaran Dasar*, Buku 1 Edisi 16.
- Dyche, Jill. 2002. *The CRM Handbook : A Busniess Guide To CRM*. Amerika : Addison-Wesley.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (edisi kelima). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*, Edisi Revisi. Jakarta : Erlangga
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kartajaya, Hermawan . 2006. *Hermawan Kartajaya on Segmentation Seri 9 Elemen Marketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin, 2008. *Manajemen Pemasaran , Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Terjemahan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas*, Terjemahan. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta: PT. Indeks

- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan*, Jilid 1. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan*, Jilid 2. Jakarta: Indeks
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Mc Daniel, Carl, Roger Gates. (2001). *Contemporary Marketing Research*. 4th Edition. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Nidjo Sandjojo, 2011. *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*, Cetakan Pertama. Jakarta, Penerbit Pustaka Sinar Harapan.
- Oliver, Riscrd L, 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Payne, Adrian. 2001. *Pemasaran Jasa*, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Andi and Pearson Education.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang, 2013. *Perilaku Konsumen*. CAPS (Center of Academy Publishing Service). Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta
- Zeithaml. Valarie, Bitner & Gremler. 2006. *Service Marketing 2nd edition*. Singapore: McGraw Hill.