

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasyim dan Rina Anindita. 2009. *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta: UIEU-University Perss
- Hutagalung, Theresia et al. 2015. *The Effect Of Service Quality, Promotion And Pricing On Customer Retention (Case Study At Johnny Andrean Salon Manado Town Square)*. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Vol. 15 No. 05
- Jana, Reva Rian. 2016. *Analisis Pengaruh Service Quality dan Kualitas Makanan Terhadap Customer Retention Di Kentucky Fried Chicken (KFC) Solo Square*. Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Malhotra, Nares K. 2010. *Marketing Research an Applied Orientation*. New Jersey: Pearson
- Pujawan, I Nyoman. 2010. *Supply Chain Management*, Edisi Kedua. Surabaya: Guna Widya
- Sandjojo, Nidjo. 2011. *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*, Cetakan Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Tauriana, Dian dan Ni Made Dini Arisani. 2012. *Analisis Implementasi Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Retensi Pelanggan Hotel Bidakara Jakarta*. *Binus Business Review* Vol. 3 No. 1 Mei 2012: 449-460
- Tawinunt, Kanjana et al. 2015. *Service Quality and Customer Relationship Management Affecting Customer Retention of Long-stay Travelers In The Thai Tourism Industry: A Sem Approach*. *International Journal of Arts & Sciences* 08 (02)
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandara. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2009. Strategi Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2014 . Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi

Top Brand Award. 2017. Top Brand Award Kategori Simcard Prabayar, www.topbrand-award.com, diakses pada tanggal 16 September 2017

Umar, Husein. 2005. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Utami, C. Widya. 2006. Pengaruh Upaya Relasional dan Kualitas Layanan Terhadap *Outcome* Relasional Dan Retensi Pelanggan Ritel Skala Besar Di Jakarta Dan Surabaya. Disertasi Universitas Airlangga Surabaya

Zineldin, Mosad. 2006. *The Royalty of Loyalty: CRM, Quality and Retention. Journal of Consumer Marketing* 23/7 (2006) 430-437