

DAFTAR PUSTAKA

A. Zeithaml, *et. al.* 1985. *Problems and Strategies in Services Marketing*. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).

Amstrong, Gary. 2007. *Marketing An Introduction*. New Delhi: Baba Barkha Nath Printers.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta :PT. Elex Media Komputindo

Brown, A. Stanley. 2000. *Customer Relationship Management: Strategic Imperative in The World of E-Business*. Kanada: John Wiley & Sons Canada Limited.

Engkos Ridwan Achmad Kuncoro. 2010. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Alfabeta: Bandung,.

Gaspersz, Vincent. 2000. *Manajemen Produktivitas Total*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gifano, A. 2012. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Program Garuda Frequent Flyer Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Jakarta)*. Universitas Indonesia.

Gordon, Ian.2002. *Best Practices: Customer Relationship Management*.Ivey Business Journal.

Griffin, J. 2005. *Customer Royalty Menumbuhkan dan Menambahkan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Haml, Mayske dan Samuel, Hatane. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada pelanggan Matahari Department Store*. Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra.

Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Istijanto, Oei. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Kotler P. & Keller Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta:PT. Indeks.

Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis*, edisi revisi. Jakarta : penerbit PPM.

Leonard, L. B., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. 1994. *Improving Service Quality In America: Lessons Learned*. Management Executive Journal, 8(2).

Lovelock, Christopher H. Dan Wright, Lauren K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Dialih bahasakan oleh Agus Widyantoro. Jakarta: PT Indeks.

Machfoedz mahmud. 2010. *Komunikasi Dengan Konsumen*. Yogyakarta : Cakra Ilmu.

Ningsih, Nina Wachyu, et al. 2016. *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan PT Astra Internasional, Tbk-TSO AUTO2000 Cabang Denpasar)*. Fakultas Ilmu Adminitrasi Universitas Brawijaya Malang. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 30 No. 1 Januari 2016

Oei, Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Cetakan keempat. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utara.

Rustono. 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Untuk Meningkatkan Loyalitas*. Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora Vol. 10 No. 3 hal. 153-160.

Saidin, Zinil Hanim. et, al. 2018. *Impact of automotive After Sales Service Quality and ALTERNATIVE Attractiveness on Customer Loyalty*. Universiti Utara Malaysia. Vol. 7, No. 1, February 2018.

Setyaleksana, Bony Yosua. et, al. 2017. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vo.46 No.1 Mei 2017.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sumarsana, Mulyadiyanto dan Susanto, Ms.Erick Santoso. 2016. *The effect of brand equity and after sales service to the loyalty mediated by customer satisfaction (study on customer unit excavator kobelco*. Universitas Stikubank Semarang Indonesia.ISBN: 978-979-3649-77-1.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan Ketiga*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Turban, Efraim. *et al.* 2004. *Electronic Commerce*. Prentice Hall.

Wibisono, Dermawan. 2006. *Manajemen Kinerja (Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing)*. Jakarta: Erlangga.