

**DAFTAR REFERENSI**

- Amstrong, G. (2007). *Marketing An Introduction*. New Delhi: Baba Barkha Nath Printers.
- A. Zeithaml, et. al. (1985). *Problems and Strategies in Services Marketing*. Jurnal of Marketing, 49.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Brown, A. S. (2000). *Customer Relationship Management: Strategic Imperative in The World of E-Business*. Kanada: John Wiley & Sons Canada Limited.
- Barnes, J. G. (2003). *Rahasia Manajemen Hubunga Pelanggan*. Terjemahan Andreas  
Dapak Kualitas Produk dan layanan purna jual terhadap *loyalitas* melalui kepuasan pelanggan
- Engkos Ridwan Achmad Kuncoro. (2010). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Alfabeta: Bandung.
- 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.
- Gaspersz, V. (2000). *Manajemen Produktivitas Total*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gordon, I. (2002). *Best Practices: Customer Relationship Management*. Ivey Business. Jurnal
- Griffin, J. (2005). *Customer Royalty Menumbuhkan dan Menambahkan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Haml, Mayske dan Samuel, H. (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, O. (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, P. (2006). *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta:PT. Indeks.

Kountur, R. (2007). *Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis, edisi revisi*. Jakarta: 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, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa. Dialih bahasakan oleh Agus Widyantoro*. Jakarta: PT Indeks.

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

Nina, Suharyono dan Edy. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT Astra Internasional, TbkTso Auto 2000 Cabang Denpasar). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 30 Nomor 1, Januari.

APJII,(2018) Survei Internet APJII 2016 (<https://apjii.or.id/content/read/39/264/Survei-Internet-APJII-2016>) diakses 13 Des 2018 19:00

IPrice Group Sdn Bhd,(2018) Peta E-commerce Indonesia (<https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>) diakses 13 Des 2018 19:50