

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, T. Achmad. "Pengaruh *Customer Relationship Marketing* (CRM) terhadap Loyalitas pengguna Matahari Club Card (MCC) pada Matahari Department Store Mal SKA Pekanbaru". Tahun 2010.
- Chan, S. "*Relationship Marketing: Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*". Tahun 2003. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Fendy G. Tangkilisan. "Jurnal *Relationship Marketing* Pengaruhnya terhadap *Customer Loyalty* pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prisma Dana Manado". Tahun 2013.
- Gautama, Idris. "*Relationship Marketing dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Customer Relationship Management Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005. (SNATI 2005).*
- Griffin, Jill. "*Customer Loyalty : How to Earn it, How to Keep it*". Penerbit : *An Imprint of The FreePress*. Tahun 2003.
- Hatane Semuel. "*Customer Relationship Marketing Pengaruhnya terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional*". Tahun 2012.
- Harniza Harun. "Pengaruh *Customer Relationship Marketing* dan Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. Tahun 2011.
- Hasyim, Rina Anindita, "Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran", Jakarta, UIEU-University Press. Tahun 2009.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. "*Marketing Management*". Jakarta : *Pearson International Edition*. Tahun 2006.
- Kartika Imasari, Kezia Kurniawati . " Jurnal Pengaruh CRM terhadap Loyalitas Nasabah Bank
- Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk. "Perilaku Konsumen", Terjemahan resmi dari edisi bahasa Inggris yang berjudul *Cunsomer Behaviour*. Penerbit : PT. Indeks. Tahun 2004.
- Musanto, Trisno. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan," Jurnal Manajemen & Kewirausahaan. Tahun 2004.

Peter Daud Hindarto. “Hubungan *Relationship Marketing* Dengan Loyalitas Pelanggan Ritel”. 2013

Saputra, Murry Harmawan. “Jurnal Pengaruh *Relationship Marketing* pada Loyalitas Mahasiswa Program *Magister Sains* Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada”. Yogyakarta.

Sugiharti, “*Jurnal Membangun Citra Merek Yang Positif Dalam Rangka Menciptakan Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan*”, JBMA – Vol. I, No. 1, Juli 2012 hal.61-62.

Sumber lainnya:

Ramayana Kebayoran Lama Jakarta Selatan

[www.arifpoetryuniar.blogspot.com](http://www.arifpoetryuniar.blogspot.com)

[www.detikfinance.com](http://www.detikfinance.com)

[www.ramayana.co.id](http://www.ramayana.co.id)

[www.imacaward.com](http://www.imacaward.com)

[www.Wikipedia.com](http://www.Wikipedia.com)