

DAFTAR PUSTAKA

- Ali hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: CAPS, 2013
- Agnes Widayu Estiningsi, pengaruh CRM terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persaingan, jurnal aplikasi manajemen, vol 11, no.2, juni 2013, p.280-287
- Hasyim, Rina Anindita, *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*, Jakarta, UIEU-University Press, 2009
- Jill Griffin, *Customer Loyalty*, Jakarta : ERLANGGAN, 2005
- Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006
- Kartika Imasari, Kezie Kurniawati Nursalin. "Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.BCA.Tbk.", Vol.10, No.3, Desember, 2011
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, *manajemen pemasaran*, edisi 13, jilid 1, Erlangga, Jakarta: 2010
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, *manajemen pemasaran*, edisi 13, jilid 2, Erlangga, Jakarta: 2011
- Kotler dan Armstrong, Garry, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, edisi 12, jilid 1
- Plihi Kotler dan Gary Armsrtong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: ERLANGGA, edisi 12, jilid 1, 2008
- Ratlan Pardede, Reinhard Manurung, *Analisis Jalur Teori dan Aplikasi dalam Riset Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2014
- Tunggal A., W, 2008, *Dasar-dasar Customer Relationship Management (CRM)*
- UsiUsmara, *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books, 2008
- Zulia Yamit, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta: DNES, 2012, hal 10

JURNAL :

Estiningsih dan Tita Hariyati, Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persalinan (Studi di Rs HerminaTangkubanprahu Malang), Malang JL. Tangkubanprahu Vol.1 No. 31-33.

Suwardi, Septian dwi Mayangsari, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen, Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol.15 TH 16 NO. 1 MARET 2011.

Wijayanti, Pengaruh Kualitas Layanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi pada konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang), Semarang 2014.

WEBSITE :

www.topbrand-award.com akses pada 28 Oktober 2014

www.erha.co.id

www.kompas.com