

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnin, rizqa , janati; lubis, Nawazirul; Widayanto (2013), “*Pengaruh Customer Relationship Managemnt Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semaran*”, *Diponegoro Journal Of Social And Politic Of Science*, Hal.1-8, Semarang.
- Achmad, Arifin, T (2014), “*Pengaruh Customer Relationship Marketing (Crm)Terhadap Loyalitas Pengguna Matahari Club Card (Mcc) Pada Matahari Department Store Mal Ska Pekanbaru*”, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas RiauKampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Baru , Pekanbaru.
- Anas, Sugiono, (1998), “*Pengantar Evaluasi Pendidikan*”, Jakarta. PI. Raja Grafindo Persada.
- Ardiyhanto, D, (2011), “*Analisis Pengaruh Customer Relationship terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Pembelian Sepeda Motor Yamaha pada PT. Megatama Motor di Makasar*”, *Unpublished Undergraduate Thesis*, Makasar.
- Ariyanti, M. (2006), “*Manajemen Hubungan Pelanggan guna memperoleh Loyalitas Pelanggan : Suatu Konsep*”, *Jurnal Bisnis, Manajemen, & Ekonomi*, 7(4), 888-900.
- Arikunto, Suharsimi, (2006) “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*”, Kineka Cipta, Edisi Revisi IV, Jakarta.
- Bhaskara, P.U, Satriyo; Mandey. L, Silvy; Nelwan, Olivia, (2013), “*Customer Relationship Management (Crm) Dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Virgo Ekspres Tours & Travel Manado*”, *Jurnal EMBA* 99, ISSN 2303-1174, Manado.
- Burhan Nurgiyantoro, Gunawan, Marzuki, (2000), *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Febrianingtyas, Arifin, Fanani, (2013)“*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Survey Pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang*”, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- Ghozali, Imam, (2007), “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”, Universitas Diponegoro, Semarang.

- Ghozali, Imam, (2011), "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*", Badan Penerbitan Undip, Semarang.
- Griffin, Jill, (2005), "*Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*". Jakarta: Erlangga.
- Gulo, W (2002), *Metode Penelitian*, Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Imasari, Kartika; Nursalin, Kurniawati, Kezia, (2013), "*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Bca Tbk*", Fokus Ekonomi (FE), ISSN: 1412-3851, Vol. 10, No. 3, Bandung.
- Indah, Purnama, Dewi; Devie, "*Analisa Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Perusahaan*", *BUSINESS ACCOUNTING REVIEW*, VOL. 1, NO. 2.
- Kalalo. E. Rinny, (2013), "*Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Matahari Dept. Store, Manado*", Jurnal EMBA 1553, ISSN 2303-1174 , Vol.1 No.4, Hal. 1553-1561, Manado.
- Prasetyo, Bambang; Lina, (2008), "*Metode Pendekatan Kuantitatif Teori dan Aplikasi*", PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Priyatno, Duwi, (2010), "SPSS", MediaKom, Yogyakarta.
- Rosiqin, Khoirul; Hidayat, Rachmad; Salim, Agus, "*Analisa Hubungan Model Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Nilai Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Di Pt. Pln Bangkalan*", Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Trunojoyo Madura, Bangkalan Jalan Raya Telang, Po Box 2, Kamal, Bangkalan 69162.
- Sanusi, Anwar (2011) *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Singgih, (2000), "*SPSS Statistik Parametrik*", PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Setyorini ,Wahyu (2013), "*Pengaruh Penerapan Customer Relationship Management PT. Telkomsel terhadap Pelanggan Kartu HALO di Kota Malang*", akultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, Malang.

Sudastra I Wayan. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Speedy Telkom Di Kabupaten Tabanan)". Penelitian Tentang: Manajemen Pemasaran.

Sugiyono, (2010), " *Metode Penelitian Bisnis*", Alfa Beta, Bandung.

Sugiyono, (2013), " *Metode Penelitian Bisnis*", Alfa Beta, Bandung.

Sujarweni, Wiratna, V (2014), " *SPSS untuk Penelitian*", penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta.