

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnin, Rizqa Janati, Nawazirul Lubis dan Widayanto. 2013. "Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang". DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE. Hal. 1 – 8. UNDIP. Semarang.
- Baduara Sotar dan S. Martin Sirait. 2004. "Salesmanship: Ilmu dan Seni Menjadi Penjual yang Sukses". Bumi Aksara. Jakarta.
- Barnes, James G. 2001. "*Secrets of Customer Relationship Management*". Mc GrawHill. New York.
- Budiman dan Irnita Ajeng Yuli Muryati. 2010. "Customer Relationship Management (CRM) dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan". Journal The WINNERS. Vol. 11. No. 2. September 2010. Hal. 151 – 159. Universitas Bina Nusantara (BINUS). Jakarta.
- Burton S, Sheather S, Robert J. 2003. "*Reality or Perception? The Effect of Actual and Perceived Performance on Satisfaction and Behavioral Intention*". Journal Res JSR. Vol. 5(4). Hal. 292.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.
- Chiou, J.S., Droge, C. and Hanvanich, S., 2002. "*Does customer knowledge affect how loyalty is formed*". Journal of Service Research. Vol. 5(2), Hal.113-125.
- Cook, Robert L, Michael S. Garver. 2002. "Subscription Supply Chain". Mid Americana Journal of Business, vol. 17. no. 2. Hal. 37-45.
- Crosby LA, Evans KR, Cowles D. 1990. "*Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective*". Journal of Marketing. Vol.54. Hal. 68–81.
- Dick AS, Basu K. 1994. "*Customer loyalty: toward an integrated conceptual Framework*". J Acad Mark Sci. Vol. 22(2) Hal. 99–113.
- Duck, Steve. 1991. "*Understanding Relationships*". Sage Publication. Newbury Park.

- Daryanto. 2013. Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Cetakan II. Januari 2013. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Fandy. Tjiptono. 2011. Pemasaran Jasa. Bayumedia. Malang.
- Febrianingtyas, Media, Zainul Arifin dan Dahlan Fanani. 2014. “Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Survey Pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang )”. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 9. No. 2. April 2014. Hal. 1 – 10. Universitas Brawijaya. Malang
- Ferdinand Agusty. 2006. “Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen”. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fullerton G. 2003. “*When does commitment lead to loyalty?*”. J Serv Res. Vol. 5 (4). Hal. 333–44.
- Garbarino E, Johnsin MS. 1996. “*The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Commitment in Customer Releationships*”. Journal of Marketing. Vol. 63(2). Hal. 70-87.
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hennig-Thurau T, Gwinner KP, Gremler DD. 2002. “*Understanding relationship marketing outcomes: an integration of relationship benefits and relationship quality*”. Journal Serv Res. Vol. 4(3) Hal. 230–47.
- Kalalo, Rinny E. 2013. “*Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado*”. Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (EMBA). Vol. 1. No. 4. Desember. Hal. 1553-1561. Universitas Sam Ratulangi. Manado
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1. Edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa : Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran. Edisi Ke dua belas. Jilid 1. Cetakan Ke empat. PT. Indeks. Jakarta.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher H. Dan Lauren K. Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan III Indeks. Jakarta.

- Lovelock, Christopher, Joachen Wirtz dan Jacky Mussry. 2010. Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi. Perspektif Indonesia. Erlangga. Jakarta.
- Munandar. 2012. “*Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Indonesia Bandung*”. Majalah Ilmiah UNIKOM. Vol. 7. No. 1. Hal. 137 – 148. Universitas Komputer Indonesia (UKI). Jakarta.
- McKenna, Regis. 1991. “Relationship Marketing: Successful Strategies for the Age of the Customer”, Addison-Wesley Publishing Company, Inc. :119)
- Mohr, jakki dan John R. Nevin. 1990. Communication Strategies in Marketing Channels: A Theoretical Perspective” Journal of Marketing. October. Hal. 36-51.
- Morgan, M Robert dan Shelby D Hunt. 1994. “*The Comitmen – Trust Theory of Relationship Marketing*”. Journal of Marketing, Vol. 58 hal. 20-38
- Palmatier, Robert W. et al. 2006. “*The Art of Marketing Customer Relationship Marketing*”. Vol. 8. Crest Publishing House. New Delhi.
- Rempel, J.g Holmes , dan MP. Zanna, 1985. “*Trust in Close Relationship*” *Journal Of Personality And Social Psychology*. Hal. 45-112
- Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perhitungan Manual & SPSS. Edisi Pertama. Cetakan ke 1. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Sugiyono, 2007, Metode Penelitian Bisnis. CV Alfabeta, Bandung.
- Sutojo dan Siswanto. 2003. “Salesmanship: Keahlian Menjual Barang dan Jasa”. Damar Mulia Pustaka. Jakarta.
- Tauriana, Dian dan Andhika. 2010. “Bauran Pemasaran, Manajemen Hubungan Pelanggan Dalam Menciptakan Loyalitas Konsumen”. Journal The WINNERS. Vol. 11. No. 1. Maret 2010. Hal. 34 - 42. Universitas Bina Nusantara (BINUS). Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Bayumedia Publishing. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi Kedua. Cetakan 12. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.