DAFTAR PUSTAKA

Alma,Buchari.(2011).*Manajemen Pemasarandan Pemasaran Jasa*.Bandung:CV.Alvabeta.

Budhi,H,dan Soemarjati,T.J.(2009).Pengaruh Relationship Marketing,Trust,Commitment,Citra,dan Fasilitas Pada Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*,2(3),208-220.

Evi Thelia Sari .(2006). Pengaruh *Customer Value* Dalam Mempertahankan Keunggulan Bersaing Pada Restoran Cepat Saji. *Jurnal Manajemen Perhotelan,Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra*,2(2),68-75.

Gaffar,Vanessa.(2007).*CRM dan MPR Hotel(Customer Relationship Management and Marketing Public Relation).*Bandung:CV,Alfabeta.

Herry,A.L.W.(2009).Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT Astra Internasional. *Jurnal Aplikasi Manajemen*,7(4),818-823

Muhammad,R.Pengaruh Kepercayaan Konsumen Pada Merek Terhadap Loyalitas Merek. *Kumpulan Artikel Seminar Pemasaran*.57.76

Nurul,W.(2008).Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Zakiah Medan.*Jurnal Ekuitas,12*(1),72-93.

Ryan,K.(2011).Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Loyalitas Pelanggan.*Jurnal InSearc Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia*,1-22.

Sugioyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Enam. Bandung: CV. Alfabeta.

Sri,S.I.(2011). Strategi customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan.*Jurnal Keuangan dan Perbankan,15*(2),267-270.

Sri,M.(2006).Analisa Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya. *Jurnal Akutansi dan Keuangan,8*(1),35-51.

Sri.H.(2007).Pengaruh Faktor-faktor Manajemen Mutu Terpadu Terhadap Proses Internal dan Keunggulan Bersaing Industri Manufaktur Yang

Memperoleh Iso 9000 Di Jawa Timur.*Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*,9(2),144-154.