DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta.

Buttle, Francis. *Customer Relationship Management* (Manajemen Hubungan Pelanggan), Concepts and Tools, Elsier Ltd. 2004. Dialihbahasakan oleh Arief Subiyanto, Bayumedia Publishing, 2007.

Foster, Bob. 2010. Manajemen Ritel. Bandung : Alfabeta.

Hasan, Ali. 2008. Marketing. Yogyakarta: Media Utama.

Hidayat, Syarifudin. 2011. Metodologi Penelitian. Jakarta : Mandar Maju

Hurriyati, Ratih, 2010. Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta.

Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty* : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetian Pelanggan. Diterjemahkan oleh Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.

Imam, Ghozali. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Imasari, Kartika dan Kezia Kurniawati Nursalin. Desember 2011. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. BCA Tbk. Fokus Ekonomi Vol.10 No.03

Kanaidi. 2010. Pengaruh *Customer Value* dan *Corporate Image* terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Raya. COMPETITIVE Majalah Ilmiah Vol.6 No.02.

Kartajaya, Hermawan. 2003. *Mark Plus on Strategy*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan
oleh Bob Sabran, Edisi ke 13, Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip and Keller. 2012. Marketing Management 14th Edition. New Jersey : Pearson Pretince Hall.

Kumar, V. & Werner Reinartz. 2012. *Customer Relationship Management : Concept, Strategy, and Tools.* Springer.

Mardikawati, Woro & Naili Farida. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bos Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta – Cilacap). Jurnal Administrasi Bisnis Vol.2 No.1.

Mashuri. 2008. Penelitian Verifikatif. Yogyakarta : ANDI

Maroofi, Fakhraddin. 2012. *Investigating the Service Brand, Customers Value and Its Perspective. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance. Vol.2 Issue. 4 pp.102.*

Narimawati, Umi. 2010. Metodologi Penelitian, Dasar Penyusunan Penelitian Ekonomi. Jakarta : Genesis.

Nazir, Mohammad. 2005. Metode Penelitian. Bogor : Ghalia Indonesia

Priyatno, Duwi. 2011. Buku Saku SPSS. Cetakan Pertama. Mediakom. Yogyakarta.

Sandjojo, Nidjo. 2011. Metode Analisis Jalur dan Aplikasinya. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan

Setiawan, Supriadi. 2011. Loyalitas Pelanggan Jasa (Studi Kasus Bagaimana. Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya). Bogor : PT Penerbit IPB.

Sugiyono. 2010. Statistika untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Sulistyo, Dedi Soegoto. 2009. Pemasaran Jasa Penerbangan. Bandung : Unpad Press.

Supangat, Andi. 2007. Statistika dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik Edisi Pertama. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Malang : Bayumedia.

Vanessa, Gaffar. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations.* Bandung : Alfabeta.

Widayu, Agnes Estiningsih & Tita Hariyanti. 2013. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persalinan (Studi di RS Hermina Tangkubanprahu Malang). Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol.11 No.2.

Yang, Zhilin & Robin T. Peterson. 2004. *Customer Perceived Value, Satisfaction and Loyalty : The Role of Switching Cost. Psychology & Marketing Vol.21 pp.799-822. Wiley Interscience.*

Yanovitch, Tery. 2007. *4 Habits that Bulid Loyalty*. *ABA Banking Journal.* Vol.10 pp.54.