

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Allen, Plunkett, Attner, *Management An Approach to Customer Expectations (South-Western: Cengage Learning, 2013)*
- Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016).
- Anil Kumar, Manoj Kumar Dash, Shrawan Kumar Trivedi, Tapan Kumar Panda, *Handbook of Research on Intelligent Techniques and Modeling Applications in Marketing Analytics*, (USA: Igi Global, 2017)
- Bernanrd T. Widjaja, *Lifestlye Marketing Servlist: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa dan Lifestyle*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009)
- Bob Foster, *Manajemen Ritel* (Bandung: Alfabeta, 2008).
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penilaian Ilmu–ilmu Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2004).
- Christina Whidya Utami, *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006).
- D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009).
- Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo, 2008).
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012).
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: ANDI, 2008).
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006).
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009).

- Hassel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2007).
- I Gusti Bagus Rai Utama, *Pengantar Industri Pariwisata*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016).
- Imam Ghozali. *Ekonometrika Teori Konsep dan Aplikasi dengan SPSS17*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2009).
- Management Association, *Advertising and Branding: Concepts, Methodologies, Tools, and Application*, (USA: IGI Global).
- McDaniel, Lamb, Hair, *Introduction to Marketing*, (South-Western: Cengage Learning, 2013).
- Nirwana, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Alta Pustaka, 2012).
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, (Jakarta: PT Indeks, 2007).
- Philip Kotler, *Marketing Management*, (Pearson Education Limited, 2016)
- Ronald S. Swift, *Accelerating Customer Relationship*, (USA: Prentice hall, 2001)
- Santoso. *Statistika Hospitalitas* (Yogyakarta: Deepublish, 2016)
- Singgih Santoso, *Panduan Langkah Menguasai SPSS 16* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2008).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007).
- Suharyadi, Purwanto. *Statistika untuk ekonomi dan keuangan modern* (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2004).
- Suyono, *Analisis Regresi untuk Penelitian* (Yogyakarta: Deepublish, 2015).
- Thomas S. Kaihatu *et al*, *Manajemen Komplain*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2015).
- Tony Sitinjak *et al*, *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004)
- Victorianus Aries Siswanto. *Belajar Sendiri SPSS 22*. (Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2015).
- Zulfikar. *Pengantar Pasar Modal dengan Pendekatan Statistika* (Yogyakarta: Deepublish, 2016).

Jurnal:

Reni Sanjaya dengan judul, “**Hubungan *Customer Relationship Management* dengan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: PT Bank XYZ Cabang Bogor)**”. Manajemen IKM, September 2015. ISSN 2085-8418.

Yasri Hasim dengan judul, “**Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Pemerintah di Kota Padang**”. Prosiding SNaPP2014 Sosial, Ekonomi dan Humaniora. ISSN: 2089-2472.

V. Krishnamoorthy dan Dr. R. Srinivasan dengan judul, “***Impact of Customer Relationship Management on Loyalty in Indian Banking Sector – An Empirical Study***”. International Monthly Refereed Journal of Research In Management & Technology. ISSN: 2320-0073..

Ngo Vu Minh, Ngunyen Huan Huu dengan judul, “***The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty : An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector***”. Journal of Competitiveness. ISSN 1804-1728.

Naeem Akhtar *et al* dengan judul, “***The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer’s Loyalty***”. *International Review of Management and Business Research*. September 2016, ISSN: 2306-9007

Basuki Sri Rahayu dan Endang Saryanti dengan judul, “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah**”. Jurnal advance, Februari 2014, ISSN : 2337 -5221