

DAFTAR PUSAKA

Buku

- Allen, Plunkett, Attner, *Management An Approach to Customer Expectations. South-Western: Cengage Learning*. 2013.
- Antoni Lutfi Arifin. *Sukses Menjadi Penjual & Pemasar Paling Top dengan Modal Positive Thinking*. Jakarta: Transmedia Pustaka. 2011.
- Bernanrd T. Widjaja. *Lifestlye Marketing Servylist: 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.
- C.L Tyagi dan Arun Kumar. *Consumer Behavior*. New Delhi: Atlantic. 2004.
- Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo. 2008.
- Eriyanto, *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu–ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenadamedia, 2011.
- Francis Buttle. *Customer Relationship Management Second Edition*. New York: Butterworth-Heinemann. 2009.
- Gary Amstrong, Stewart Adam, Sara Denize dan Philip Kotler. *Principles of Marketing Sixth Edition*. Australia: Pearson. 2015.
- Gary Armstrong dan Philip Kotler. *Marketing An Introduction Twelfth Edition*. New Jersey: Perason. 2015.
- Jay Kandampully. *Service Management The New Paradigm in Retailing*. New York: Spinger. 2012.
- Jill Dyche. *The CRM Handbook; A Bussines Guide to Customer Relationship Management*. Canada: Addison-Wesley. 2002.
- Kadir dan Djaali, *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada. 2015.

- Philip Kotler. *Marketing 9th Edition*. Australia: Pearson. 2013.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks. 2009.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Erlangga: Jakarta. 2009.
- Rolly Intan, Chi-Hung Chi, Henry N. Palit dan Leo W. Santoso. *Communications in Computer and Informations Science*. Springer: New York. 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Teguh Santoso. *Marketing Strategic: Meningkatkan Pangsa Pasar Dan Daya Saing*. Jakarta: Suka Buku. 2011.
- Ujang Sumarwan. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: PT Penerbit IPB Press. 2011.

Jurnal

- M. Nur Rianto Al Arif & Titin Nurasiah dengan judul “***Customer Relationship Management dan Pengaruhnya Loyalitas Nasabah Bank Studi Pada Bank Muamalat Indonesia***”. Jurnal Bisnis dan Manajemen Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Vol. 5, No.1 ISSN 2087-2038, April 2015, pages 51-64.
- Christin Arie Asie dengan judul “***Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah (Bank Kalteng) Cabang Kosongan***”. Jurnal Sains Manajemen (JSM), Volume III No. 1, April 2014. ISSN : 2302-1411, pages 75-86.
- Mohammadpour Amir, Hajnazariheris Yousof dan Ebrahimpour Asma dengan judul “***The Effect of Using Customer Relationship Management System On Customer Loyalty Case Study: Ansar Bank’s In East Azarbaijan***”. Indian J.Sei.Res. 8 (1): 098-106, 2014. ISSN: 0976-2876 (Print) ISSN: 2250-0138 (Online).
- Shahnaz Nayebzadeh, Maryam Jalaly dan Hamideh Mirabdolahi Shamsi dengan judul “***The Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty with the Bank Performance in IRAN***”. *International Journal of Academic Research in Business and Social Science*, Vol. 3, No. June 2013, 6 ISSN: 2222-6990, pages 114-124.
- Sayyed Rasool Aghadavood, Sayyed Mohammad Reza Davoodi dan Kianoosh Kazemi dengan judul “***Investigating the Effect of Customer Relationship Management on the Customer Interaction (Keshavarzi Bank as a Case Study)***”. *Journal of Applied Environment and Biological Sciences*, May 2015. ISSN: 2090-4274, pages 703-709.
- Wulan Pinontoan dengan judul “***Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado***”. Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 4 Desember 2013. ISSN 2303-1174, pages 192-201.

Website

<https://economy.okezone.com>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Bank>

<https://finance.detik.com>