

## DAFTAR PUSTAKA

- Agnes Laurencia, S. (2014). Analisa Pengaruh Service Quality dan Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Kampoeng Kidz, Batu, Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1-12.
- Agnes Widayu, E., & Tita, H. (2013). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Ibu Hamil Pada Pelayanan Persalinan ( Studi di RS Hermina Tangkubanprahu Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen. Volume 11 Nomor 2*.
- Alma, B. (2010). *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Anton, J., Petouhoff, & Natalie, L. (2002). *Customer Relationship Management : The Bottom Line To Optimizing Your ROI*. Pretince Hall.
- Asmai, I., & Zhafitri, L. (2011). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis Vol 15 No 1 Januari* , 55-56.
- Bhaskara, S., Silvya, L., Mandey, S., & Olivia Nelwan, O. (2014). Customer Relationship Management (CRM) dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kosumen Pada PT Virgo Ekspres Tours & Travel Manado. *Jurnal EMBA. 99 Vol 2 No 1 Maret*, Hal 99-110.
- Buchori, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfa Beta.
- Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Konsumen) Concepts and Tools*. Malang: Bayumedia.
- Caruana, A. (2002). Service Loyalty : The Effects of Service Quality. *European Journal Marketing. Vol 36, No 7/8*, Hal 811-827.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, July (56) : 55-68.
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. K., & Zhang, J. (2010). Understanding Customer Satisfaction and Loyalty, an Empirical study of Mobile Instant Messages in China. *International Journal of Information Management 30*, 289-300.

- Deny, I., & Edwin, J. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 1, No. 2*, 1-8.
- Dewa Ayu Wina Ariyunita, S., & I Gusti Agung Ketut Gede, S. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No.3*, 1534-1563.
- Dian, T., & Ni Made Dini, A. (2012). Analisis Implementasi Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Retensi Pelanggan Hotel Bidakara Jakarta. *Binus Business Review Vol 3 No 1 Mei* , 449-460.
- Dowling, G. (2002). Customer Relationship Management : In B2C markets, often less is more. *California Management Review. Vol 44 No 3*, pp 87-104.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen : Aplikasi-Model Rumit Untuk magister dan Disertasi Doktor*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2017). *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan Amos 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Yogyakarta: Media pressindo.
- Huriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA.
- Imasari, K., & Nursalin K K. (2011). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT BCA Tbk Influence of Customer Relationship Management Toward Customer Loyalty on PT. BCA Tbk. *Jurnal Fokus Ekonomi (FE). Vol 10 No 3 Desember*, Hal 183-192.
- Iriandini, A. P., Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistic, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol 23 No 1*.
- Johnston, C. (2005). *Service Operational Management*. USA: Prentice Hall.
- Kalalo, R. E. (2013). Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store Manado. *Jurnal EMBA. Vol 1 No 4 Desember 2013*, 1553-1561.

- Kotler, P., & Amstrong. (2006). *Principles of Marketing. 11th Edition*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Kotler, P., Brown, Adam, & Amstrong. (2004). *Marketing 6th ed*. Australia: French Forest, NSW Person Education.
- Kotler, P., Keller, & Kevin, L. (2009). *Marketing Management. 13th ed*. Prentice Hall, Pearson Educational International.
- Kotler, P., Keller, & Kevin, L. (2012). *Manajemen Pemasaran, Alih Bahasa Benyamin Molan, Edisi dua belas*. . Jakarta: PT INDEKS.
- Kusnadi, A. (2010). Analisa Customer Relationship Management Dan Service Quality Terhadap Customer Value Melalui Customer Satisfaction Pada Bank Pemerintah Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen. Volume 6 Nomor 3*.
- Made Purwa, A., & Ni Made Wulandari, K. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 9*, 5061-5087.
- Pine, B., II, J., & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to The Experience Economic. *Harvard Business Review*, 97-105.
- Ridhuwan, & Kuncoro, E. A. (2007). *cara menggunakan dan memaknai analisis jalur*. Bandung: Alfabeta.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, A. L. (2014). Analisa Pengaruh Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Kampoeng Kidz, Batu, Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Hal 1-12.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2008). *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Ed 01*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Zinkmund, Leod, M., & Gilberl. (2003). *Marketing*. California: Southwestern Collage Publishing.