

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A, and Alexander L. Biel. 2009. *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai dari suatu Merek*. Jakarta: Penerbit Mitra Utama
- Arfana, 2004, *Pengaruh Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Brand Equity Sabun Kecantikan Biore Di Kota Yogyakarta*, Jurnal manajemen, Vol. 2 No. 1
- Bastian, Danny Alexander, 2014, *Analisa pengaruh citra merek dan kepercayaan merek terhadap loyalitsa merek ADES*. Jurnal manajemen pemasaran Petra Vol. 2 No.1 Hal: 1-9
- Carissa, Anatasha Onna, dkk, 2014, *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 15 No.1
- Coombs, W. Timothy., & Holladay, Sherry J. 2012. *Managing Corporate Social Responsibility: A Communication Approach*. Malaysia: Vivar Printing Sdn Bhd
- Ersi, Dzikiryati Yuni dan Hatane Samuel, 2014, *Analysis CRM, kepuasan pelanggan dan loyalitas produk UKM berbasis bahan baku terigu di Jawa Timur*, Jurnal manajemen pemasaran Vol 8 No. 1 ISSN 1907-235X
- Ferdinand, Augusty, 2009, *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang, BP.UNDIP
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta
- Ghozali, Imam, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate bagi Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP

- Griffin, Jill. 2012. *Customer Loyalty terjemahan Dwi Kartini Yahya*. Jakarta: Erlanga
- Harianto, David dan Hartono Subagio.2013. *Analisa pengaruh kualitas pelayanan, brand image, dan atmosfer terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variable intervening*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1 No. 1 Hal. 1-8
- Harun, Harniza, 2012, *Pengaruh customer relationship marketing dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah*. Jurnal Manajemen Pemasaran Modern Vol. 3 No. 1 ISSN : 2085-0972
- Imasari, Kartika dan Kezia Kurniawati Nursalin, 2011, *Pengaruh customer relationship management terhadap loyalitas pelanggan pada PT. BCA Tbk*. Jurnal Fokus Ekonomi Vol. 10 No. 3 Hal. 183 – 192 ISSN : 1412 - 3851
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, 2012, *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*, Yogyakarta, Edisi Pertama, BPFE – UGM
- Irawan, Hendi Juwandi, 2013, *Kepuasan Pelayanan Jasa*, , Erlangga, Jakarta
- Keller, Kevin Lane. 2009. *How To Manage Brand Equity*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian* (5th ed.). Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Jakarta: Indeks

- Kurniawan, Ferri dan Nawazirul Lubis, 2013, *Pengaruh relationship marketing dan layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2 Nomor 1
- Lovelock C., 2010. *Pemasaran Jasa, Manusia, Teknologi, Strategi, Perspektif Indonesia*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat
- Mas'ud, Fuad, 2004, *Survei Diagnosis Organisasional Konsep dan Aplikasi*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Palilati, 2014, *Analisis Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol VII
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ratri, Lutiary Eka, 2007. *Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) Operator Seluler dengan Loyalitas Merek (Brand Loyalty) pada Mahasiswa Pengguna Telepon Seluler*, Jurnal Manajemen Bisnis. Vo. 1 No. 3
- Rini, Ayu Sita dan Eka Sulistiawati, 2015, *Pengaruh brand trust, customer satisfaction dan corporate social responsibility terhadap brand loyalty*. Jurnal EKOBIS. Vol. 1 No. 2
- Sadat, Andi M. 2008, *Brand Belief Strategi Membangun Merek Berbasis Keyakinan*, Salemba Empat, Jakarta

- Semuel, Hatane, 2012, *Customer relationship marketing pengaruhnya terhadap kepercayaan dan loyalitas perbankan nasional*. Jurnal manajemen pemasaran Vol. 7 no. 1 ISSN : 1907-235X
- Semuel, Hatane dan Elianto Wijaya, 2012, *Corporate social responsibility, purchase intention dan corporae image pada restoran di Surabaya dari Perspektif Pelanggan*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 3 No. 1
- Sitinjak, Tony, 2005, *Pengaruh Citra Merek dan Sikap Merek terhadap Ekuitas Merek*, Jurnal Ekonomi Perusahaan Volume 12 No. 2, Jakarta
- Sugiyono, 2012, *Metodologi Penelitian*, Alfa Beta, Jakarta
- Suharsimi Arikunto, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Bina Aksara, Jakarta
- Sutrisno. 2015. *Pengaruh kualitas layanan dan Customer Relationship management terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien*. JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen. Vol. 2 No. 2. Hal. 27-41
- Swastha, Basu dan Handoko Hani, 2012, *Manajemen Pemasaran Analisa Modern Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, Penerbit : Andi Offset
- Tjiptono, Fandi, 2013. *Brand Manajement & Strategy*. Yogyakarta : Penerbit : Andi
- Umar, Husein, 2012, *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat

Wang, Yonggui dan Hui Feng, 2012, *Customer Relationship Mangement Capabilities : measurement, antecedents and consequences*. Management Decision Vol. 50 No.1

Wijayanto, Indra dan Sri Setyo Iriani, 2013, *Pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen*. Jurnal Ilmu Manajemen. Volume 1 Nomor 3