

### **Daftar Pustaka**

- Andreani, Fransisca. 2016. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Atas Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Atlas Sports Club Surabaya. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, Vol.4 No.1:223-236*
- Aritonang, Lerbin R. 2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama*
- Asghar, Afshar, Mohammad Ali dan Seyed Abbas. 2011. Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. International Journal of Humanities and Social Science. Vol. 1 No. pp: 1-12*
- Arikunto, Suharsimi. 2013. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta*
- Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: CV. Andi Offset*
- Felix, Ryan. 2015. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Tivoli Club House Sidoarjo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Perantara. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa. Vol.4, No.1, 61-73.*
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponego*
- Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, Philip. 2000. Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen. Jakarta: Prenhalindo.*
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2004. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Ikrar Mandiri*
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat*
- Marbun. 2003. Kamus Manajemen. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan*

- Pujianti, Yedida Christa. 2012. *Analisa Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Minimarket Alfamart Dan Indomaret Semarang. Industrial Engineering Online Journal. Volume 1, Nomer 4,1-14.*
- Putra, Alfa Santoso Budiwidjojo. 2012. *Pengaruh Kepuasan Kepemilikan Membership Card Terhadap Loyalitas Pengunjung Pada Modern Retail Di Yogyakarta. JRMB, Volume 7, No.1, 61-73*
- Putri, Rami Syah dan Safri, Indah. 2015. *Pengaruh Promosi Penjualan Dalam Meningkatkan Penjualan Mobil Mitsubishi Pada Pt. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekanbaru. Jurnal Valuta Vol 1 No 2, 298-321.*
- Rachmawati, Rina. 2014. *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan). Teknobuga Volume 1 No.1, 66-79.*
- Ratnawati, Desi. 2015. *Penerapan Customer Relationship Management Dalam Upaya Menjaga Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Citi Trans). Jurnal Skripsi, 1-12.*
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. 2014. *Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta*
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Prenadamedia.*
- Swasta, Basu. 2002. *Manajemen Penjualan. Yogyakarta: Liberty. 2004. Pengantar Bisnis Modern. Jakarta: Salemba Empat.*
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty.*
- Tjiptono Fandy. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andy offset. 2008. Strategi Bisnis Pemasaran. Bandung*
- Widyaratna, Theresia. 2001. *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris. Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra, 85-95*
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia*

*Zeithaml, V.A., dan Gremler M.J. Bitner, D.D. 2008. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed. Boston: Mc.Graw-Hill.*