

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi aryani dan febrina rosinta (2010) , pengaruh kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan alam Membentuk Loyalitas Pelanggan , program studi ilmu administrasi departemen FISIP, Universitas Indonesia. Volume 17, nomor 2
- Dzikiryati yuni ersi , hatane semuel (2014) Analysis CRM, kepuasan pelanggan dan loyalitas produk ukm berbasis bahan baku terigu di jawa timur , fakultas ekonomi universitas kristen petra. Vol 8 , No. 1
- Fonta,Avanti,2011.*Inovate We Cant* ; Managemen Inovasi Dan Penciptaan Nilai Individu,Organisasi,Masyarakat, Cipta Inovasi Sejahtera, Jakarta
- Kartika imasari, pengaruh customer relatioanship management terhadap loyalitas Pelanggan pada PT BCA tbk (influnce of customer relationship management toward tower customer loyalty on PT.BCA tbk) FE universita kristen Maranatha
- Mohamad irwan hadi , pengaruh ekuitas merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas smarthpone samsung di UMY, program studi magister manajemen, program pasca sarjana universitas muhamadiyah yogyakarta, indonesia , email : m.h4di@ymail.com
- Much Ali Syukron (2016) pengaruh citra merek perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, fakultas administrasi universitas brawijaya malang, vol.40 No. 1
- Putu Ayu Yulia Pusparani pengaruh kualitas produk dan brand image terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan kamera canon digital sigle lens reflex (DSLR) di kota DENPASAR, fakultas ekonomi dan bisnis universitas Udayana Bali, Indosesia vol 17, nomor 2
- Putu sukarmen (2013) analisis pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan konsumen dengan keugulan bersaing sebagai variabel intervening pada produk gula pasir sebelas (gulapas) pabrik gula semboro ptp nusantara XI (persero), program studi manajemen fakultas ekonomi universitas jember. Vol XII No. 1/2013
- Stone, Bond, Foss, Woodcock, dan Kirkby (2004,p2) definisi dari *Customer Relationship Marketing*
- Griffin, Ricki W dan Ronal J Ebert. 2007. *Bisnis Edisi 8*. Jakarta: Erlangga.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta 2000

- Barnes, James G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta
- Nasution, M. N. 2005. *Reformasi Birokrasi: Peningkatan Mutu Pelayanan Publik*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Irawan, Handi, 2002, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo
- F. Tjiptono & G. Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI. Yogyakarta. 2011. Huang, Yu-Kai. *The Effect of Airline Service Quality on Passengers Behavioural Intentions Using SERVQUAL Scores: A TAIWAN Case Study.. Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, Vol.8, 2009*
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Terjemahan Andreas Winardi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fontana, Avanti. (2011). *Innovate We Can!*. Penerbit, Cipta Inovasi Sejahtera Jakarta
- Kusumo, B.C.S. (2006). *Hubungan antara Persepsi terhadap Iklim Organisasi dan Kepuasan Imbalan Kerja dengan Loyalitas Kerja pada Karyawan*. Skripsi (tidak diterbitkan). Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kotler dan Armstrong, Yudhi. 2008, "Kualitas Produk, Merek dan Desain Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio", *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 3, Juni
- Andrianto, Hendra Noky. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Hargadan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Jenis MPV Merek Toyota KijangInova di Semarang*. Semarang :Diponegoro Journal Of Management.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: UNDIP.
- Dzikiryat, Yuni Ersi. (2014) *Analysis Crm, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Produk Ukm Berbasis Bahan Baku Terigu Di Jawa Timur*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, No. 1, April 2014
- Putu Sukarmen, Andi Sularso, Deasy Wulandari. *Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variable Intervening Pada Produk Gula Pasir Sebelas (Gupalas) Pabrik Gula Semboro PTP Nusantara XI (PERSERO)*. *JEAM Vol XII No. 1/2013*.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM*. Jakarta: Penerbit Erlangga.