

DAFTAR PUSTAKA

- Alida Palitati, 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Hahuoleo Kendari, Sulawesi Selatan Email: alyda_palitati@yahoo.com
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Amirin, Tatang M, 2010, *Skala Likert : Penggunaannya dan Analisis Datanya*.
- Brady, Michael K., Clay M. Voorhess, J. Joseph Cronin Jr., and, Brian L. Bourdeau (2006), " The good guys don't always win : the effect of valence on service perceptions and consequences ", *Journal of Service Marketing*, Vol. 20 No. 2 p. 83-91
- Brown, Stanley A.2008. *Customer Relationship Management : A Strategic Imperative In The World Of E Business*. John wiley & Sons : Canada.
- Buttle, F. 2007. *Customer Relationship Management Concepts and Tools (Terjemahan)*. Bayumedia,Jakarta
- Christian Victor, Rotinsulu Jopie Jorie, Jacky S.B. Sumarauw, 2015. *PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PT. BANK BCA TBK. DI MANADO*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado
- Deby Meigy Arzena, 2011.*Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang
- Fanny Tjiptono, Gregous Chandra.2012..*Service management Meningkatkan layanan prima*.Edisi 3.Jakarta:Andi
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- _____, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gordon, Ian. (2002). *Best Practices: Customer Relationship Management*. Ivey Business Journal.
- Hatane, Semuel. Nadya, Wijaya. 2009. *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut*

Penilaian Pelanggan Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 4, No. 1, April 2009: 23-37. Diakses pada 5 April 2011 melalui <http://puslit2.petra.ac.id>

- Hidayat, Rachmat, 2009. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan vol 11 no. 1 Maret 2009. Judul: pengaruh kualitas layanan, Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas nasabah Bank Mandiri*
- Imasari, Kartika dan Kezia Kurniawati Nursalin, 2011. “Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk”, *Jurnal Ekonomi, Volume 10 Nomor 3, hal 183.*
- Irawan , Handi, 2008, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, edisi Millenium, cetakan kesepuluh, Penerbit : Prenhalindo, Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong.2004. *Principles of Marketing. International Edition.* Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane.(2009), *Marketing Management thed.* Prentice Hall, Pearson Educational International.
- Prasasti, Lekan. 2011. *Analisis Trust In A Brand Terhadap Brand Loyalty Pada Konsumen Shampoo LifeBouy (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto).* Skripsi. Purwokerto.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Szymansky, David M., and., David H. Henard (2000), “Customer satisfaction: a meta-analysis of the empirical evidence”, *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 29 (1), p.16-35
- Tjiptono, Fandy.(2001).*Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy 2011, *Pemasaran Jasa*, Malang: Banyumedia.
- Valarie A.Zeithamle & Marry Jo Bitner.2008. *Service Marketing.* The Mc Graw Hill Companies,Inc.

Waseso Segero, Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan, Vol. 13, (Jurnal ekonomi bisnis: Desember 2008), (Skripsi).



SUMBER INTERNET

<http://terapibisnis.com/artikel-tb/85-implementasicustomer-relationship-management-crmdalam-meningkatkan-loyalitaspelanggan.html>

<https://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/09/dimensi-dan-indikator-kualitas.html>

www.infobanknews.com

