

DAFTAR PUSTAKA

- Brata, Hadi, Baruna, Shilvana Husani, dan Hapzi Ali, 2017. *The Influence of Quality Products, Price, Promotion, and Location to Product Purchase Decision on Nitchi At PT. Jaya Swarasa Agung in Central Jakarta. Saudi Journal of Business and Management Studies Vol-2, Iss-4B (Apr, 2017):433-445*
- Cheng, E.W.L, (2007) SEM being more effective than multiple regression in parsimonious development research, *Journal of Management Development, Vol.20 (7/8), pp.650-667.*
- Foster, Bob. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung : Alfabeta
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Edisi – 8*. Semarang : Badan Penernit Universitas Diponegoro.
- Hassan, Ali. 2010. *Marketing dari mulut ke mulut*. Yogyakarta : Media Pressindo
- Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta Bandung. Indriantoro, Nur & Bambang Supomo. 2000. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Yogyakarta: PT. BPFE Yogyakarta.
- Ilham. 2016. *Pengaruh Store Atmosphere, Lokasi, dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada EraMart Timbau di Tenggarong. JEMI Vol 16. No. 2*
- Indah & Devi (2013), Analisa Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan, **Business Accounting Review, Vol. 1, No. 2, pp. 50-60.**
- Kotler, dan Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- _____, 2009, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- _____, 2007, *Marketing Management*. 13th edition. Pearson, Prentice, Hall.
- Kotler, Philip, 2014. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Ketiga. Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat (2011), *Manajemen Pemasaran jasa*, Edisi Ketujuh, Salemba Empat, Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat (2013), *Manajemen Pemasaran jasa*, Edisi Tiga, Salemba Empat, Jakarta.
- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Nguyen, T. U. H., Sherif, J. S. & Newby, M. (2007). Strategies for Successful CRM Implementation. *Information Management & Computer Security*, 15 (2), 102-115.
- Parasuraman, A., et al. (2005), *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, **Journal of Marketing**, Col. 49.
- Rangkuti, F. (2015). *Spiritual Leadership in Business*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Sangadji, Etta Mamang dkk. 2013. *Perilaku Konsumen*. Penerbit CV ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Saputra dan Ariningsih 2014. *Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing Pada Industri Jasa Perbankan*. **Jurnal Manajemen dan Bisnis**, Volume 10 No.1.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011), *Pemasaran Jasa*. Bayumedia, Malang.
- _____. 2017. *Service Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta. Edisi Edisi 4.
- Woran, Nita dkk. 2016. Pengaruh *Customer Relationship Marketing*, Nilai, Keunggulan Produk, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Mega Jl. Piere Tendean Mega Mall Manado. **Jurnal : Berkala Ilmiah Efisiensi**