

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Literatur

- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi 6*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Buttle, Francis. (2009). *Customer Relationship Management: Concept and Tools*. Butterworth-Heinemann.
- Chandra, Andreas.(2013). *Pengaruh Aktivitas Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Manfaat Penerapan Relationship Marketing di Excelso Galaxy Mall Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1, No.12013 1-8
- Fullerton, Gordon. (2004). *Putting the Relationship in CRM*. The Workplace Review
- Ghozali, Imam. (2001), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*
Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Greenberg, Paul. (2009). *Customer Relationship Management at the Speed of Light*. Berkeley: McGraw Hill.
- Griffin, Jill. (2009). *Customer Loyalty: How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hanifah, Dea.(2010). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan studi pada pelanggan Speedy di Kota Bandung tahun 2010*. Skripsi. Institut Manajemen Telkom Bandung.
- Indah, Dewi Purnama. (2010). *Analisa Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan*. Jurnal Akuntansi Bisnis.
- Jahroni. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan, Komitmen, Kepercayaan pada Bank Central Asia*. Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik (JAMBSP) ISSN 1829-9857.
- Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. 2001. *E – Business 2.0 Roadmap For Success*. Addison – Wesley , USA
- Kocuglu, Assist Prof Dr Duygu. (2012). *Customer Relationship Management and Customer Loyalty; a Survey In The Sector of Banking. International Journal of Business and Social Science Vol 3 No 3; February 2012*
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Index.
- Kotler, Philip.,Amstrong, Gary. (2010). *Principles of Marketing*. New Jersey., United States of America: Pearson
- Lovelock, Cristhoper H. dan Lauren K. Wright. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Ketiga*. Jakarta: PT. INDEKS.
- Lukas, Ade Paul. (2001). *Customer and Partner Relationship Management*. Jakarta: Telematic Research Group

- Moleong, J Lexy. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya
- Nasir, Mohammad. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ngai, Eric WT dkk.(2009). *Application of data mining techniques in customer relationship management; A literature review and classification. Aliterature review and clasification expert system with applications* 36 2592-2602.
- Nugraha, Akhsan Catur.(2010). *Pengaruh Program Siaran Liga Italia terhadap Loyalitas pelanggan Telkom Vision di Kota Bandung tahun 2010*. Skripsi. Institute Manajemen Telkom Bandung.
- Rachmat, Jalaluddin. (2010). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Riduwan & Kuncoro.(2011). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis* (cetakan ketujuh).Bandung : Alfabeta
- Riyanti, Dewi Aprilia.(2007). *Pengaruh Program Retention Customer Gathering terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Pasca Bayar Matrix Platinum Indosat di Bandung tahun 2007*. Skripsi. Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis Telkom.
- Sarjono, Haryadi & Julianita, Winda.(2011). *SPSS vs LISREL : Sebuah pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan.(2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. (2006). *Research Methods for Business* Jilid 2 (4th ed), Jakarta : Salemba Empat
- Singarimbun dan Effendi S. (2010). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soliman, Dr Hisham Sayed.(2011). *Customer Relationship Management and Its Relationship to the Marketing Perfomance. International Journal of Business and Social Science Vol 2 No 10;June 2011*.
- Sugiharto, Giovani Tanoko.(2012). *Aplikasi Model Integrasi Kansei Engineering dan Customer Relationship Management Pada Layanan Hotel Berbintang di Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.1,No.1.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Strene, Jim. (2000). *Customer Service on The Internet : Building Relationship, Increasing Loyalty and Staying Competitive*, second edition. Wiley Computer Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Urbanskiene, Ruta.(2008). *The Model of Creation of Customer Relationship Management System. ISSN 1392-2785 Engineering Economics 2008 No 3 (58)*.
- Widayat. (2009). *Metode Penelitian Pemasaran Aplikasi Software SPSS*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Yulinartha, Khairman.(2010). *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan di Rama Jaya Fitnes Sidoarjo. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional.*

Zikmund, William G.(2003). *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology.* New Jersey: John Wiley and Sons

Internet

www.bankmandiri.co.id, diakses 20 Desember 2013

www.bi.go.id, diakses 31 Oktober 2013

www.megapasar.com/2013/01/30/ini-dia-10-bank-yang-banyak-dikomplain, diakses 20 Desember 2013

www.idyncoupiez.blogspot.com/2013/04/customer-relationship-management-crm, diakses 1 maret 2014

www.mandirifestapoin.co.id diakses 18 April 2014