

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Penerbit Aswaja Pressindo.
- Alma, Buchari. 2010. *Pengantar Bisnis*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- fayol, henry 2010. *manajemen public relation*, jakarta : pt elex media
- Gautama, Idris. 2005. *Relationship Marketing dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Customer Relationship Management Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005 (SNATI 2005)
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Akasara
- Kotler, Philip. 2006. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control 9th Edition*. Printice Hall,Inc, New Jersey.
- Kotlet, dan keller 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip dkk, 2012, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Buku Dua, Edisi Pertama, Andy, Yogyakarta.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. “Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”. Jakarta : Erlangga.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: GHalia Indonesia.
- Ndubisi. 2007. “Relationship Marketing and Customer Loyalty”. *Journal Of Marketing*
- Oentoro, Deliyanti. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Ratih Hurriyati 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Robbins. Stephen. P., Coulter. Mary. (2012). *Management*. Eleventh Edition. Jakarta: England.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_(2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumarsan, T. (2013). *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi, dan Pengukuran Kinerja*. Jakarta Barat: PT. Indeks.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Stategi Pemasaan Edisi Revisi*, Penerbit : Andi, Yogyakarta.

Philip Kotler,2005. *Manajemen Pemasaran*. Indeks , Jakarta

Priyatno, Duwi.(2014.)*SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset

Winer (2001). "Customer Relationship Management : A Framework, Research Directions, and the Future", Haas School of Business,University of California at Barkeley”

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta, Indeks.

Wibowo, S., (2006). “Implementasi Releationship Marketing Pada Industri Hospitality” Vol 14 No 2, Juni.

Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*.  
Yogyakarta: Media Pressindo