

DAFTAR PUSTAKA

Agung, Wahyu. (2010). Panduan SPSS 17.0 untuk Mengolah Penelitian Kuantitatif. Jogjakarta:Garallmu.

Ali Hasan, 2008. Marketing, Yogyakarta : *MedPress*

Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2002. Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.

Asmara, F. (2009). Paradigma *Relationship Marketing*: Sebuah Tinjauan Konsep dan Praktek Dalam Bidang Pemasaran. STMIK AMIKOM , Yogyakarta.

Asuncio ´n Beerli, Marti ´n and Quintana (2002). *Servperf Analysis In Retail Banking*

Gordon, I. (2002). *Customer Relationship Management : Conflict to Collaboration.*

Griffin, Gill. (2002). *Customer Loyalty.* San Fransisco: Josey-Bass

Hair et al., (1998), Multivariate Data Analysis, Fifth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersy.

Kanagal, N. (2006). *Role of Relationship Marketing in Competitive Marketing Strategy.* Indian Institute of Management, Bangalore.

Ghozali,I. (2008). Desain Penelitian Eksperimental (Teori, Konsep dan Analisis Data dengan SPSS16.0). Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Gujarati, Damodar. 2003. Ekonometrika Dasar : Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.

Japarianto, E. (2007). *Jurnal Manajemen Perhotelan : Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relational Sebagai Variabel Intervening.*

Jogiyanto. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman*, Edisi Pertama, BPPE, Yogyakarta.

J. Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta

Kanagal, N. (2006). *Role of Relationship Marketing in Competitive Marketing Strategy. Indian Institute of Management, Bangalore.*

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, P., dan Kevin, L.K. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi keduabelas, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kusnendi. (2005). *Analisis Jalur Konsep dan Aplikasi Program SPSS dan Lisrel 8.* Bandung:Jurusan Pendidikan Ekonomi UPI.

Lawrence Neuman, William. (2000). *Social Research Methods, Qualitatives and Quantitative Approach*, 4th Edition. USA : Allyn & Bacon.

Lawson-Body, A & Limayem, M. (2006). *The Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty: The Moderating Role of Web Site Characteristics.*

Mardalis, Ahmad. 2005. "Meraih Loyalitas Pelanggan" *Journal Benefit*, Vol. 9, No. 2, hal 111-119

Morrisan,M.A. (2010). *Periklanan : Komunikasi Pemasaran Terpadu, Edisi pertama*, Penerbit Kencana Prenada Media Group , Jakarta.

Munandar, D. (2010). Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Indonesia Bandung. UNIKOM.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Rustono (2010). Jurnal Pengembangan Humaniora : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan

Tunggal. Amin W, Konsep Dasar Customer Relationship Managemen,. Harvarindo, Jakarta, 2000.

Sheth, N.Jagdish, Atul Parvatigar ,G.Shainesh. (2002). *Customer Relationship Management: Emerging Concepts, Tools, and Application*, New Delhi: Mc Graw Hill, Inc

Yahya, Y. (2008). Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dalam Meningkatkan loyalitas Pelanggan.

Universitas Kristen Maranatha, (2008). *Panduan Penulisan Skripsi: Fakultas Ekonomi*, hal.1-35.

<http://www.infobanknews.com/2012/05/ini-dia-10-bank-peraih-best-bank-service-excellence-2012/>

<http://suarapembaca.detik.com/read/2012/09/20/114246/2027409/283/sistem-ocbc-nisp-sangat-merugikan-nasabah>