

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Widjaja Tunggal, Ak. MBA. (2008). *Dasar Dasar Customer Relationship Management*. Harvarindo, Jakarta.
- Aspek Kegiatan Tujuan CRM. (simstdnack1r.wordpress.com) diakses pada tanggal 9 November 2014.
- Barnes, James G. 2003. *Secret Of Customer Realtionship Management*. Diterjemahkan oleh: Andreas Winardi. Andi, Yogyakarta.
- Buttle, Francis. (2006). *Customer Realtionship Management : Concept and Tools*. Butterworth-Heinemann.
- Cooper, D.R, and Schindler, P.S. 2011. *Metode Riset Bisnis*. Terjemahan PT. Media Global Edukasi, Jakarta.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan Empat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : BP Universitas Diponegoro
- Haqu, R. 2011. *Analisis Kualitas Layanan dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Precious Studio Semarang*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Imasari. K., dan Nursalin. K.K. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT BCA Tbk*. Jurnal Fokus Ekonomi (FE). No 3. Vol 10. hlm 184-192.
- Info Bank BNI. <http://www.bni.co.id/> diakses pada tanggal 3 Oktober 2014.

- Istambul, Muhammad R. 2010. Pandangan Pengelolaan Sumber Daya Perusahaan Menggunakan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil Menengah. *Seminar Nasional Informatika 2010 (semnasIF 2010)*. Yogyakarta : 22 Mei 2010.
- Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. BPFE, Yogyakarta.
- Khariza, F. 2012. *Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Manajemen Pemasaran CV Sekar Sari Florist Kayoon Surabaya*. No 5. Vol. 1.
- Komalig, A.L. 2013. *MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DAN PROMOSI PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN DEBITOR PADA PT. BANK SULUT CABANG CALACA MANADO*. Jurnal EMBA. No 4. Vol 1.
- Kotler, dan Armstrong. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, P. & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid Pertama. Erlangga, Jakarta.
- Laporan Keuangan dan Saham Bank BNI. <http://www.etrading.co.id> diakses pada tanggal 3 Oktober 2014.
- Lupiyoadi, Rambat., Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Cetakan Keempat. Salemba Empat, Jakarta.
- Mappatempo, A., Idrus, M.S., Setiawan, M., Nimran, U. 2011. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kinerja CRM Bank serta Dampaknya terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Penerapan CRM pada Perbankan di Kota Makassar)*. Jurnal Aplikasi Manajemen. No 1. Vol 9.
- Peringkat 10 Terbaik Bank dalam Memberikan Performa Pelayanan Prima pada Periode 2009-2011. markPlus Inc. dan Biro Riset Infobank 2012 diakses pada tanggal 3 Oktober 2014.

- Sa'di, A. 2012. *Implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Sekolah Tinggi Manajemen Informasi dan Komputer. Amikom, Yogyakarta.
- Sugiarto, dan Sitinjak, J.R.T., 2006. *LISREL*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2002. "*Metode Penelitian Bisnis*", *Buku 1*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta, Bandung.
- Sunjoyo, Rony Setiawan, Verani Carolina, Nonie Magdalena, Albert Kurniawan. (2012). *APLIKASI SPSS untuk SMART Riset (Program IBM SPSS 21.0)*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supriadi, Setiawan. 2011. *Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya)*. IPB Press, Bogor
- Tjiptono, F. 2006. *Strategi Pemasaran*. Jilid 2. Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- W, Gulo. 2002. *Metodologi Penelitian*. Grasindo, Jakarta.
- Widayati, A. 2008. *Perilaku Nasabah Berdasarkan Kinerja Customer Relationship Management (Studi Kasus pada Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.Semarang*. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Diponegoro, Semarang.

Yulinartha, K. 2010. *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rama Jaya Centre di Surabaya*. Fakultas Ekonomi. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Jawa Timur.