

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Widjaja Tunggal. 2008. Dasar – Dasar *Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta : Harvindo.
- Djaslim Saladin, 2007, Manajemen Pemasaran, Bandung : Linda Karya.
- Griffin, Jill. 2005. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta : Erlangga.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Jakarta : P.T. Buku Kita
- Herdiana, Nana. 2015. Manajemen Strategi Pemasaran. Bandung : Pustaka Setia.
- Hurriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta.
- Jogiyanto. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. Yogyakarta : Andi
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2008. Manajemen pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2008. Statistika untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian . Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. Teori & Aplikasi dengan SPSS. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono Fandy, 2011 . Service, Quality & Satisfaction. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pelanggan Puas? Tak Cukup ! Yogyakarta : Graha Ilmu.

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. No. 3 Jilid 10 2005, h. 153-165.

