

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, P. Miftachul dan Setiyo, Budiadi. 2015. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, Vol 3 No. 3.
- Amaliyah, Nur Putri. 2018. Analisis Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Java Dancer Coffee Roaster). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.Vol. 55 No. 1.
- Barnes, J.G. 2011. *Secrets of Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Edisi 1. Andi Offset. Yogyakarta.
- Buttle, Francis. 2008. *Relationship Marketing: Concepts and Tools*. Malang: Banyumedia.
- Egan John, 2008, *Relationship Marketing*, Second Edition, Prentice Hall : Financial Times.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Bina Pustaka.
- Greenberg. Paul. 2010. *CRM at the speed of light : Social Relationship Marketing Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer. (4th edition)*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hamidin, Dini. 2008. *Model Customer Relationship Marketing (CRM) di Institusi Pendidikan (SNATI 2008)*. Yogyakarta.
- Husnain, Mudassir dan Waheed Akhtar. 2015. Relationship Marketing and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector in Pakistan. *Global Journal of Management and Business Research : E-Marketing*. Vol.15.No.10. 2015. P.1-14.
- Jasfar, F. 2012. *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM. Inovasi. dan Kepuasan Pelanggan*. PT Salemba Empat. Jakarta.
- Khandabi, Amran et al. 2014. The Effect Of Relationship Marketing On Customer Satisfaction Of Melli Bank: Case Of Study Bandar Anzali Township. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences* ISSN: 2231– 6345.

- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip., and Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.
- Lestari, Dian Nurani. 2014. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Palue- *Jurnal Katalogis*. Volume 2, Nomor 1, hlm 146-157.
- Lukas, Ade. 2009. *Customer Relationship Marketing CRM Slide Presentation*. Jakarta : Ciptamaya.
- Mawarni, Jamilah Nalarati. 2015. Pengaruh Customer Relationship Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Survei terhadap Pelanggan Kereta Api di Stasiun Besar Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 3 No. 1. Hal. 1-12.
- Ndubisi, Nelson Oly. 2008. Relationship marketing and customer loyalty. *Marketing Intelligence & Planning* Vol. 25 No. 1, 2009 pp. 98-106 *Emerald Group Publishing Limited* 0263-4503 DOI 10.1108/02634500710722425. Monash University Malaysia, Selangor, Malaysia.
- Ndubisi, Nelson O. 2010. *Relationship Marketing and Customer Loyalty*. *Marketing Intelligence and Planning*. Vol 25. No.1. pg 87-90.
- Putri, U. P., Suharyono, Abdillah, Y. 2014. Pengaruh Relationship marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, XV, 2.
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi-2. Jakarta: Salemba Empat.
- Robinette, Scott & Brand, Claire. 2007. *Emotion Marketing. The Hallmark Way of Winning Customers For Live*. United States: Mc Grow Hil.
- Storbacka, Kaj dan Lehtinen, Jarno. 2011. *CRM Creating Competitive Advantage Through Win-win Relationship Startegies*. Singapore:Mc Graw Hill.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kesembilan. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : Pustaka Baru.

- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Temporal, Paul & Martin Trott. 2012. *Romancing The Customer*. Terjemahan Kusnandar. Jakarta :Salemba Empat.
- Thompson, J. A., Strickland, A. J. And Gamble, E.J., 2012 *Crafting and Executing Strategy, Seventeenth Edition*, Mc Graw- Hill/Irwin, Inc., New.
- Tunggal, Amin Widjaja. 2012. *Dasar-dasar Customer Relationship Marketing (CRM)* Jakarta : Harvindo.
- Turban, Efraim. et al. 2013. *Electronic Commerce*. Prentice Hall.
- Ubaidillah, Fatchur Rohman, Rofiaty. 2017. Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 4 No.1, Januari 2017.
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widjaja, C Oktafia. 2016. Pengaruh Relationship Marketing terhadap Customer Loyalty dan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada PT. Fuboru Indonesia di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.10.,No.2.,Oktober 2016. P.52-58.
- _____, 2017, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus.