

## DAFTAR PUSTAKA

### a. Daftar Buku

- Arikunto.S, 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Penfekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Renika Cipta, Jakarta.
- Azwar, Saefuddin. 2012. *Metode Peneletian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Bernard T. Widjaja. 2012. *Lifestyle Marketing*. SERVILIST: Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa Dan Lifestyle. Penerbit : PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gerson, Richard F. 2012. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PPM. Jakarta.
- Ghozali. I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS: Edisi 4*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. 2011. *Ekonometrika Dasar*. Erlangga. Jakarta.
- Husein Umar, 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru- TPenerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Indrianto Supomo, 2012. *Metode Penelitian*. Gramedia, Jakarta.
- James G. Barners, 2013. *Secrets of Customer Relationship Management*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Kotler. P., and K. L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran, jilid I*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta.: PT. Indeks.
- Lukas, Ade. 2011. *Customer Relationship Management, CRM Slide Pesentation*. Ciptamaya. Jakarta.
- Mudrajad Kuncoro. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. UPP AMP YKPM. Yogyakarta.

Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember

Soegoto., E. Soeryanto. 2011. Marketing Research: The Smart Way to Solve a Problem. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Bisnis, CV. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, 2012. Manajemen, CV. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F, 2014, Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2011. Manajemen Jasa. Andi Offset. Yogyakarta.

Tommi Poltak Mario dan V. Wiratna Sujarweni 2011. SPSS untuk Paramedis. Edisi Khusus, Penerbit Ardana Media, Yogyakarta.

Umar, Husein.2003. Metode Riset Konsumen Jasa. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Zeithaml, Valarie .A and Mary Jo Bitner.2012. Service Marketing. The McGraw – Hill Companies.

#### **b. Daftar Jurnal**

Anggita Putri Iriandini, Edy Yulianto dan M. Kholid Mawardi. 2015. Pengaruh customer relationship management (crm) terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya).

Imasari, K., dan Nursalin, K.K. 2011. Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitass Pelanggan pada PT. BCA Tbk. Fokus Ekonomi (FE) Vol. 10 No. 03; Desember 2011. Hal. 183-192.

Kristanto, A. 2012. Analisis Pengaruh Asosiasi Merek, Nilai Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Serta Hubungannya Dengan Retensi Konsumen: Studi Mengenai Motor Merek Honda di Jakarta. Tesis. Jakarta: Program Studi Magister Manajemen UI.

- Larasati. R. 2012. Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Mega Cabang Jember. Skripsi. Jember: Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Lukas, Ade. 2001. Makalah Seminar: *Customer and Partner Relationship Manajement*, Telematic Research Group.
- Siti Maftuhah, Diah Yulisetiari, Abdul Halim 2014. Pengaruh Customer
- Woro Mardikawati dan Naili Farida 2013. Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan konsumen pada pelanggan bus efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap).