

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, J.G. 2013. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gummesson, E. 2012. *Relantionship Management In The New Economy*. *Journal of Relantionship Management*: 37-57.
- [http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/42101729\\_1907-4824.pdf](http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/42101729_1907-4824.pdf). Diakses tanggal Diakses tanggal 1 Februari 2018.
- <http://p3m.amikom.ac.id/p3m/dasi/2010/MANAJERIALSeptember2009>. Diakses tanggal 1 Februari 2018.
- <http://www.8pic.ir/images/dpv5r5tggcuo9doj7t04.pdf>. Diakses tanggal 1 Februari 2018.
- <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ijms/article/download/10068/7833>. Diakses Diakses tanggal 1 Februari 2018.
- <http://www.uajy.ac.id/jurnal/kinerja/Vol10-No.1-2013/Article-4-V10-N1-06.pdf>. Diakses tanggal 1 Februari 2018.
- <http://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fe2/article/download/474/330>. Diakses tanggal 1 Februari 2018.
- Imam Ghozali, 2012. *Aplikasi AnilIs Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Iriani, S. S. (2011). *Strategi Customer Relantionship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.15, No. 2.
- Jurnal Trikonomika*, Vol. 8, No. 2. [www.google.com](http://www.google.com). Diakses tanggal 1 Februari 2018.
- Lita, Ratni Prima. 2009. *Pengaruh Kepercayaan pada Komitmen Loyalitas Pelanggan*.
- Media Febriantingtyas, Zainul Arifin dan Dahlan Fanani. 2014. *Pengaruh customer relationship management terhadap kepuasan dan Kepuasan Nasabah (Survey pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis MaJang)*.

- Milli Cindy Lumintang. 2013. Promosi dan customer relationship management pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada pt. bank tabungan negara (persero) Cabang Manado.
- Morgan dan Hunt. 2013. The Commitment-Trust Theory of *Relationship Management*. *Journal of Marketing*. Vol.58: 20-38.
- Nur Indriyantoro dan Bambang Supomo, 2012. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen. Edisi pertama. Penerbit BPFE Fakultas Ekonomi UGM. Yogyakarta
- Panjaitan H, dan Anggia F. 2012. The Effects Of Customer Relationship Management And Service Quality. The International Conference on Sustainable Development.
- Purbayu Budi Santosa dan Ashari. 2012. Analisis Statistik dengan MicrosftExcel dan SPSS. Andi.Semarang.
- Rizal F, Tambrin M, dan Chrismardani Y. 2010. Pengaruh *Relationship Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Studi Manajemen*, Vol. 4, No. 2.
- Siti Maftuhah, Diah Yulisetiari, Abdul Halim. 2014. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Dan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember.
- Suhardi, G. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Perbankan di Surabaya. *Jurnal Kinerja*, Volume 10, No.1.
- Suharsimi Arikunto, 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Iayanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.
- Vilte, dkk. 2010. The Relationship Quality Effect on Customer Loyalty. *Journal Pecvnia*, 10,: 23-36. [http:// pecvnia.uniIeon.es/ pecvnia10/10\\_023\\_036.pdf](http://pecvnia.uniIeon.es/pecvnia10/10_023_036.pdf). Diakses tanggal 13 Maret 2013.
- Yuanira Oktariana, Achmad Fauzi, Srikandi Kumadji. 2013. Faktor-faktor customer relationshipmanagement (manajemen hubungan pelanggan) daIammewujudkankepuasan anggota dan dampaknya terhadap loyalitas anggota (Survey pada Anggota Koperasi Nusantara Cabang Malang di Kantor Pos Besar Malang)