**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku :**

Achmad. 2010. *Kiat Membangun Loyalitas Pelanggan.* Jakarta: Salemba Empat.

Ali, Hasan. 2013. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).

Arikunto,Suharsimi.2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Buttle, Francis. 2016. *Customer Relationship Pelanggan*. Jakarta: Bayumedia.

Griffin, Jill. 2013. *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Airlangga.

Helena Martins Goncalves, Patricia Sampaio. 2012. *The Customer Satisfaction- Customer Loyalty Relationship Reassesing Customer And Relational Characteristics Moderating Effects. Management Decision*. Vol. 50 Iss: 9, P. 1509-1526

Imam Ghozali. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*.

Kalakota. 2010. *Manajemen Hubungan Pelanggan.* Jakarta: Bayumedia.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2014. *Marketing Management* 13. New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.

Kumar, Reinartz. 2012. *Customer Relationship Management: Concept, Strategies, and Tools*. Springer.

Lukas, Ade. 2012. *Customer and Partner Relationship Management*. Bandung: Telematic Research Group.

Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Rayagrafindo Persada.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta

Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. 2010. Cetakan Kesepuluh

Rustono. 2010. *Pokok- Pokok Customer*. Semarang: CV IKIP Semarang Press.

Setyosari, Punaji. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Surya Kencana.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Tjiptono, Fandy. 2010 . *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tunggal, Amin Widjaja. 2015. *Audit Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.

**Jurnal :**

Abu Bakar, 2010. *Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching, Cost, Dan Trust In Brand Terhadap Customer Loyalty*.

Anief, 2011. *Perencanaan ERP (Enterprise Resource Planning) Untuk Pendidikan Tinggi Berbasis CRM (Customer Relationship Management)*.

Santi, 2012. *Pengaruh Customer Loyality, Customer Relations, Dan Danemployees Behavior Terhadap Customer Retention Dengan Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Karang Ayu*