

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullateef , Aliyu Olayemi., Sany Sanuri Mohd Mokhtar., and Rushami Zien Yusoff. 2010. *The Impact Of CRM Dimensions On Call Center Performance*. IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security, VOL.10 No.12, December 2010.
- Adrian Payne. 2010. *Pemasaran Jasa; The Essence of Service Marketing*. Andi. Yogyakarta.
- Baran, Roger., Christopher Zerres and Michael Zerres. 2014. *Customer Relationship Management* 1st Edition. Ebook. www.bookboon.com. ISBN 978-87-7681-296-6. Diakses 1 Agustus 2015, 20.00 WIB
- Barata, Atep Adya, 2013, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, Elek Media Komputindo.
- Bilson Simamora, 2013, "Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel", Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama.
- Buchari Alma,. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan 5. Bandung: CV Alfabeta.
- Chary dan Ramesh. 2012. *Marketing*. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- El Kordy, Manal. 2015. *The Impact Of Crm Capability Dimensions On Organizational Performance*. European Journal of Business and Social Sciences, Vol. 2, No.10 , pp 128-146, January 2014. ISSN: 2235 -767X. URL: <http://www.ejbss.com/recent.aspx>. Diakses 1 Agustus 2015, 20.05 WIB
- Griffin, Jill, 2010. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga.
- Haghshena, Mohammad., Seyed Mohammad Reza Mir Ahmadi. 2015. *The Effects Of Customer Relationship Management Dimensions On Organizational Performance (Case Study: Shipping Organization Of Iran)*. WALIA journal 31(S4): 134-141, 2015. ISSN 1026-3861. www.Waliaj.com diakses 11Agustus 2015, 16.20 WIB
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. C APS (Center For Academic Publishing Service)

- Hurriyati, Ratih, 2010. *"Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen"*. Jakarta: Alfabeta CV.
- Kotler, Phillip, and G. Amstrong, 2011, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Kesepuluh, Jilid 1, Jakarta, PT. Indeks.
- M. Yazid. 2010. *Fiqih Muamalah dan Implementasinya dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Logung Pustaka.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mohammad, Abdul Alem., Basri bin Rashid and Shaharuddin bin Tahir. 2013. *Assessing The Influence Of Customer Relationship Management (CRM) Dimensions On Organization Performance*. Journal of Hospitality and Tourism Technology. Vol. 4 No. 3, 2013
- Rangkuti, Freddy, 2008, *Measuring Consumer Satisfaction : Gaining Customer Relation Strategy*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy, 2012, *Measuring Consumer Satisfaction : Gaining Customer Relation Strategy*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saeed, Alshahrani Meshal S. et. Al (2015). International Journal of Management Science and Business Administration. Volume 1, Issue 7, June 2015, Pages 60-65.
- Singgih Santoso 2012. *Analisis SEM Menggunakan AMOS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Stemvelt, Robert C, 2010. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni dan Suprianto. 2013. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Tjiptono, F, 2010, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta, Penerbit Andi.

_____, 2008, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta, Penerbit Andi.

Zopounidis, Constantin, 2012, *New Trends in Banking Management*, New York, Physica-Verlag.

Jurnal Ilmiah :

Adityawarman Adil, Muhammad Syamsun, Mukhamad Najib. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* Vol 14 No 3, 2016 Terindeks dalam Google Scholar

Dommy Dyotama Satria, dan Mudjahidin, ST., MT. 2013. *Analisis Hubungan Antara Customer Relationship Management (CRM), Relationship Quality (RQ), Dan Customer Lifetime Value (CLV) (Studi Kasus Hotel Grand Legi Mataram)*. *Jurnal Teknik Pomits* Vol. 2, No. 1, (2013) ISSN: 2337-3539 (2301-9271 Print)

Fony Pangandaheng. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Hadji Kalla Palu*. *e-Jurnal Katalogis*, Volume 3 Nomor 2, Pebruari 2015 Mm 51-67 ISSN: 2302-2019

Mulyaningsih.2013. *Customer Relationship Management (CRM) dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pandu shvi sentosa Manado*. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1729-1737 ISSN 2303-117

Sutrisno.2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia*. *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen* September 2015, Vol. 2 No.2. hal. 27 – 41.