

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2012). *Strategic Marketing*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Ali, R., Gao, L., & Rehman, R.U. (2014). 'Factors Influencing Customer Loyalty Of Banking Industry: Empirical Evidence From Pakistan', *International Journal Of Learning & Development*, Vol. 4, No. 2.
- Ferrinadewi, E. 2008. *Merek & Psikologi Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadyan, Z. (2011). *Pengaruh Customer Relationship Marketing, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Natasha Skin Care Di Kudus)*, B11.2011.02113.
- Hasan, A. (2013). *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*, CAPS: Yogyakarta.
- Herdian, G., & Widyastuti. (2013). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah Bank BTPN Sepanjang*, *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 1, No. 2.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Jesri, P., Ahmadi, F., & Fatehipoor, M. (2013). *Effects Of Relationship Marketing (RM) On Customer Loyalty (Case Study: Mehr Bank, Kermanshah Province, Iran)*, Vol. 4, No. 11.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*, 14th Edition, USA: Pearson Education.
- Ndubisi, N.O. (2007). *Relationship Marketing And Customer Loyalty*, *Marketing Intelligence & Planning*, doi: 10.1108
- Samuel, H. (2012). *Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional*, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 7, No. 1.

Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, U., (2006). *Research Methods For Business*, Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2012). *Metode penelitian bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung. Alfabet.

Sumarwan, U., Jauzi, A., Mulyana, A., Karno, B, N., Mawardi, P.K., & Nugroho W,. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen Panduan Riset dan Kajian*, Bogor: IPB Press.

Sutrisno, Brahmasari, I.A., & Panjaitan, H. (2016). *The Influence Of Service Quality And Customer Relationship Management (CRM) Of Patient Satisfaction, Brand Image, Trust, And Patient Loyalty On Indonesian National Army Level II Hospitals*, International Journal Of Business And Management Invention, Vol. 5, Pp. 30-44.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

Victor, C., Jorie, R.J., & Sumarauw, J.S.B. (2015). 'Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Bank BCA Tbk'. Di Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 3, hlm. 671-683.

Wahyu, F. (2014). 'The Impact Of Relationship Marketing On Customer Loyalty In A Private Bank', *iBuss Management*, Vol. 2, No. 2.