

## DAFTAR PUSTAKA

- Chan, S. 2008. *Relationship Marketing Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Fadila, Dewi dan Sari Lestari ZR., *Perilaku Konsumen*. Palembang. Penerbit: Citra Books Indonesia
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Jakarta. Penerbit: Erlangga.
- Griffin, J. 2009. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hadiyati, Ernani. 2010. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang)". *Jurnal Manajemen FE Universitas Jambi*. halaman 81-90. <https://online-journal.unja.ac.id/index.php/pemasaran/article/view/123/109>. Diakses 11 April 2018.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2009), *Marketing Management 13<sup>th</sup> ed*. Prentice Hall, Pearson Educational International.
- Kotler, Philip. dan G. Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid Pertama. Edisi Kedelapan. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Laporan Perkembangan Unit (LPU) Muaradua Baturaja Bank Rakyat Indonesia. 2017.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Ndubisi, N.O. (2007). *Relationship Marketing and Customer Royalty*. *Marketing Intelligence & Planning*, Vol 25, No. 1, pp. 98-106. Retrieved 2007, from ABI/INFORM (Proquest) database. <http://repository.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/8325/Naskah%20Publikasi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Diakses 11 April 2018
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Winer, R. S., 2013. A Framework for Customer Relationship Management. *Management Review*. California. USA. Vol. 43. No. 4. (Summer). p: 89-106. <https://pdfs.semanticscholar.org/7c53/fadc08645c3d1a21607ee8ca87b6517c56bc.pdf>. Diakses 23 Juni 2018.
- Yusi, Syahirman M., dan Umiyati, Idris. 2016. *Metodologi Penelitian*. Palembang: UPT. Penerbit dan Percetakan.
- Zeithaml, V. A. dan M. J. Bitner. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus a Cross the Firm*. 3 Edition Boston: The McGraw-Hill Co.