

DAFTAR PUSTAKA

- Damodar N. Gujarati and Dawn C. Porter. (2012). Dasar–dasar Ekonometrika. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, Paul. (2010). “CRM at The Speed Of Light: Social CRM 2.0 Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers”. New York: McGraw Hill.
- Tjiptono, Fandy. (2011) , Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandy. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2012), Pemasaran Strategik. Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. (2012) pemasaran strategic. Edisi 2. Yogyakarta. Andi.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012) . Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2013), Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga.
- P. Joko Subagyo. (2011). Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek. Jakarta : Aneka Cipta.
- Santoso, Singgih. 2012. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : CAPS.
- Suwarni dan Mayasari. (2011). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen, Jurnal Ekonomi Bisnis, TH.16, No. 1.
- Zeithaml, Valarie, Bitner & Gremler. (2013). Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm, Sixth Edition. New York McGraw Hill.