

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, 2014. *Manajemen Ekuitas Merek*, Jakarta : Spektrum Mitra Utama. AB.
- Aditama, A. 2020. *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi*. Malang : Penerbit Meiga Lettucia
- Agustini, F. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Medan:Unimed.
- Alida. 2013. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, pp. 73-81, Maret 2007.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan. Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran Edisi Revisi*. Yogyakarta: Ombak.
- Bruhn, Manfred, and Georgi, Dominik. 2013. *Service Marketing; Managing the Service Value Chain*. Prentice Hall-Pearson
- Chairiza. 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Andalas di Bandar Lampung*. (Tesis). Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Davis, Gordon B. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Durianto, Darmadi, dkk. 2013. *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek (cet. ke-10)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fathoni. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Cetakan pertama. Jakarta, PT. Raja Grafindo.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan keempatbelas*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Hurriyati, Ratih. 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Kertajaya, Hermawan. 2013. *Tourism Marketing 3.0*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- _____ dan Gary Armstrong. 2013. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. edisi Kedua belas*. Jakarta: Erlangga.
- Mesiono. 2013. *Manajemen dan Organisasi*. Bandung. Citanustaka Media. Perintis.

- Partogi, Joshua. 2015. *Manajemen Modern dengan Scrum*. Yogyakarta: Andi.
- Rivai, Veithzal. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Saputra dan Ariningsih. 2014. *Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 10 No. 1.
- Schein, Edgar, H.2012. *Organizational Culture and Leadership*. (2ndEdition). Jossey-Bass, San Fransisco.
- Schiffman, L. G., Kanuk, L. L., & Wisenblit, J. 2013. *Consumer Behaviour*. London: Pearson.
- Scott dan Petty. 2014. *Manajemen Pemasaran diterjemahkan oleh Marcus Prihminto Widodo, M.A. Edisi Kesepuluh. Buku Kesatu*. Jakarta: PT.Indeks.
- Shimp, A. Terence. 2014. *Komunikasi Pemasaran Terpadu dalam periklanan dan Promosi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, Bilson. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sivesan, S. 2012. *Impact of Relationship Marketing on Customer Loyalty on Banking Sectors*, Journals of South Academic Research. Volume 2, Issue. 3.
- Siswanto, Bejo. 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sitinjak, T. 2012. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Subkhi, Akhmad dan Moh. Jauhar. 2013. *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*, Jakarta : Prestasi Pustaka.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Surachman. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Merek (Alat Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan)*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Suwanto, H. Priansa dan Donni Juni. 2013. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

- Swastha, Basu dan Handoko T. Hani. 2013. *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE.
- Tjiptono. 2014. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2012. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Vanessa et, Gautama al. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanana Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di Papaya Fresh Gallery Margorejo Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 1, No 1.
- Velnampy, T., & Sivesan, S. 2012. *Determinants of Customer Relationship Marketing of Mobile Services Providers in Sri Lanka:-An application of Exploratory Factor Analysis*.
- Wibowo, S. 2013. *Relationship Marketing Inputs Terhadap Customer Loyalty pada Industry Hospitality*. Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE), 3(2).
- Woodruff, Robert B. 2013. *Customer Value : The Next Source for Competitive Advantage*, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 25, No. 2, 139 – 153.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 thed*. Mc.Graw-Hill. Boston.