

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Subagyo, 2010, *Marketing In Business*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Mitra Wacana Media, Jakarta
- Barner James, 2003, *Secret of Customer Relationship Management (Reahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, terjemahan Andreas Winardi, Penerbit : Andi, Yogyakarta
- Brown, Stanley. A, 2000, Customer Relationship Management, A. Strategic Imperative in the Word of e-Business*, John Wiley & Sons Canada Ltd
- Christin Pupella (2011), judul : Analisis Pengaruh Customer Relationship Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Polyteknik di Makassar
- Djaslim Saladin, 2004, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank*, Penerbit :Rajawali Pers, Jakarta.
- Freddy Rangkuti, 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PL-JP, PT.Gramedia*, Jakarta.
- , 2009, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Hasan, Ali, 2008, *Marketing*, cetakan pertama, Penerbit : MedPress, Yogyakarta
- Imam, Ghozali, 2009, *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS 17*, Penerbit : Universitas Diponegoro, Jakarta
- Indrawan, 2008, *Manajemen Perbankan*, cetakan pertama, Penerbit : MedPress, Yogyakarta
- Irawan Handi, 2004, *10 Prinsip Loyalitas Pelanggan*, cetakan kelima, Penerbit : Elex Media Komputindo, Jakarta
- Ismail Yulianto, 2010, *Kualitas Pelayanan Nasabah*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Komaruddin. 2004. *Ensiklopedia Manajemen*. Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta.
- Oesman Yevis Marty, 2010, *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value dan Customer Dependency*, cetakan pertama, Penerbit :Alfabeta, Bandung.
- Philip, Kotler, 2008, *Manajemen Pemasaran*, terjemahan Hendra Teguh, edisi kedua, cetakan kedua, Penerbit : Prenhalindo, Jakarta

- Rambat Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, cetakan pertama, edisi kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Sheth Jagdish N, Atul Parvatiyar, and G Shainesh, 2001, *Customer Relationship Management : Emergin Concepts, Tools, and Aplications, New Delhi Tata McGraw-Hill*
- Singgih, Santoso, 2009, *Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Penerbit : PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Storbacka, Kaj and Lehtinen, Jarmo R. 2001, *Customer Relationship Management, Creating Competitive Advantage Throught Win-Win Relationship Strategies*, Mc Graw-Hill
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Administrasi, Dilengkapi dengan Metode, R & D*, edisi revisi cetakan ketujuhbelas, Penerbit : Alfabeta Bandung
- Sumarwan, Ujang, 2003, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko, 2008, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit : BPFE, Yogyakarta
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Manajemen Kualitas Jasa*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Andi, Yogyakarta
- , 2009, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar Husain, 2003, *Riset Pemasaran, Dan Perilaku Konsumen*, cetakan ketiga, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Vivi Wijaya (2010) berjudul : *Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Customer Value pada PT. Amanah Finance di Makassar*.
- Wijaya Tunggal Amin, 2008, *Dasar-Dasar Customer Relationship Management, (CRM)*, Penerbit : Harvindo, Jakarta
- Wijaya Tony, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, cetakan pertama, Penerbit : Ikdeks, Jakarta
- Wiradmaja Inrawan, 2008, *Menyosialisasikan Program Tabungan Faedah Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah*, Penerbit : Pustaka Indonesia, Jakarta
- Zikmund William G., McLeod. Raymond Jr, and Gilbert, 2003. *Customer Relationship, Management, Integrating Marketing Strategy and Information Technology, International Edition*, Wiley. John Wiley & Sons Canada Ltd