

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. 2010. *Manajemen pemasaran analisis untuk perancangan strategi pemasaran*. Lumajang: STIM YKPN
- Agrawal, R dan Srikant, R. 1994. *Fast algorithms for mining association rules in large databases. The 20th International Conference on Very Large Data Bases (VLDB)*, 487–499.
- Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia. 2021. *Sun life Indonesia*.
- Assauri, S. 2008. *Manajemen Pemasaran (Edisi Pert)*. Raja Grafindo.
- Astana, I. G. M. O., & Ariani, K. D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Nasabah Melalui *Relationship marketing* Terhadap Kinerja Pemasaran Pt. Bpr Nur Abadi Kabupaten Buleleng. *Jurnal Artha Satya Dharma*. 14(2), 84–104.
- Berry, M.J dan Linoff, G. 2004. *Data Mining Techniques: For Marketing, Sales, and Customer Relationship Management 2nd Edition*. John Wiley and Sons.
- Budiardjo, E.K dan Tama, B. 2009. *Cross selling Product Determination in the Context of Analytical CRM Based on Association Rules. International Conference on Rural Information and Communication Technology*, 53–55.
- Cahill, D. 1996. *Internal Marketing Your Company's Next Stage of Growth. The Haworth Press*.
- Chan, S. 2003. *Relationship marketing : Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Chasin, J. R. 2003. *Implementation of A Cross selling Strategy for A Large Midwestern Healthcare Equipment Company (Ph.D Dissertation)*. Department of Psychology.
- Chiu, S dan Tavella, D. 2008. *Data Mining and Market Intelligence for Optimal Marketing Returns (A. Butterw)*.
- Clark, B. 2001. *Marketing Performance Measurement: Evolution of Research and Practice. International Journal of Business Performance Management*, 3(1),

231–244.

- DA. Syukur, A. Utomo, D. 2012. *Analisis Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kinerja Pemasaran Dengan Intervening Keunggulan Bersaing*. Jurnal Manajemen Universitas Dian Nuswantoro.
- Ersy, Elmafiza Rihad. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Transaksi Cross selling*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Faradisa, M. A. 2013. *Pelaksanaan Cross selling Dari Instalasi Rawat Jalan Ke Instalasi Radiologi Rumah Sakit Semen Gresik*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 1(3).
- Farida, N. 2017. *Model of Relationship marketing and E-Commerce in Improving Marketing Performance of Batik SMEs*. Jurnal Dinamika Manajemen, 8(1).
- Fathoni. 2019. *Perancangan Aplikasi Penjualan Pengrajin Songket Palembang Dengan Penerapan Strategi Cross selling dan Up Selling Berbasis Online*. Jurnal Sistemasi, 8(1), 161–168.
- Ferdinand T., A. 2000. *Manajemen Pemasaran: Sebuah Pendekatan Strategik 114 (Research Paper Series (ed.))*. Program MM UNDIP.
- Ferdinand, A. 2000. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. 2017. *Power Relationship marketing Dalam Bisnis*. Jurnal Media Wisata, 15(1). IBM. (2004). *Retail Selling Optimization – Strategic Cross selling and Up-selling for Survival in The Volatile Retail Market (white paper)*. IBM.
- Indah, Dewi Purnama & Devie. 2013. *Analisa Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Perusahaan*. Jurnal Business Accounting Review, 1(2), 50–60.
- Indah Merakati, Rusdianti, Wahyono. 2017. *Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi, Orientasi Kewirausahaan Melalui Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Pemasaran*. Journal of Economic Education. Universitas Negeri Semarang.
- Istanto, Y. 2010. *Pengaruh Strategi Keunggulan Bersaing Dan Positioning Terhadap Kinerja (Survey Pada Koperasi Serba Usaha Di Kabupaten*

Sleman Yogyakarta). *Jurnal Buletin Ekonomi*, 8(2), 70–170.

Keegan, Warren J, Sandra Moriarty, T. D. 1995. *Marketing*. Prentice Hal.

Khotimah, C. 2016. *Pengaruh Relationship marketing Dan Brand Image terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei terhadap Pelanggan Indihome PT. Telkom, Tbk. STO Klojen Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.

Kotler & Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Boston: Pearson

Kotler & Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.

Kotler & Keller. 2016. *Marketing Management (15th Edition (ed.))*. Boston: Pearson Education.

Lovelock, et al. 2011. *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1 da)*. Erlangga.

Mcgraw, Hill. Palmatier, W. R. 2008. *Relationship marketing. Journal Marketing Science Institute*.

McGraw-Hill Irwin. Wibowo, S. 2006. *Relationship marketing Inputs Terhadap Customer Loyalty Pada Industry Hospitality*. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi (JBE)*, 3(2).

Mittal, Vikas dan Kamakura, W. A. 2001. *Satisfaction, Repurchase Intent, and Repurchase Behavior: Investigating the Moderating Effect of Customer Characteristics*. *Journal of Marketing Research*, 38(1).

Morgan dan Shelby. 2002. *Marketing, The Commitment-Trust Theory of Relationship*. *Journal of Marketing*, 58, 20–38.

N, Gao. 2010. *Transparency, Price Informativeness, Stock Return Synchronicity: Theory and Evidence*. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 45(5), 1189–1220.

Olson dan Shi. 2008. *Pengantar Ilmu Panggilan Data Bisnis*.

Ratnawati, A. 2013. *Peningkatan Kinerja Pemasaran Melalui Optimalisasi Keunggulan Bersaing*. *Jurnal Ekobis*, 14(2), 72–89.

Rundengan, M. G. 2019. *Pengaruh Bauran Promosi, Sales Cycle, Keunggulan Bersaing, Relationship marketing, Cross selling, Terhadap Kinerja Pemasaran Produk Asuransi Jiwa Pada PT.Asuransi Jiwa Bni Life Kantor Wilayah Manado*. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 7(1–16). 115

- Rust, *et al.* 2004. *SerQual : New Direction Theory and Practice*. Sage Publication.
- Safesiyani, A. 2015. *Pengaruh Relationship marketing terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 28(2), 1–8.
- Saladin, D. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta Bandung.
- Santoso, S. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. PT. Elex Media Komputindo.
- Saputra dan Ariningsih. 2014. *Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(1).
- Sheth dan Sisodia. 2000. The Antecedents and Consequences of Customer - Centric Marketing. In *Journal of The Academy of Marketing Science* (Vol. 28, Issue 1).
- Sivesan, S. 2012. *Impact of Relationship marketing on Customer Loyalty on Banking Sectors*. *Journals of South Academic Research*, 2(3), 179–191.
- Slater and Narver. 1994. *Does the competitive environment moderate the market orientation-performance relationship?* *Journal of Marketing*, 8, 46–55.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Synatra, V. 2018. *Pengaruh Relationship marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan BCA Kantor Kas Sawojajar Kota Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 55(1).
- Tang, Z. Dan MacLennan, J. 2005. *Data Mining with SQL Server 2005*. John Wiley and Sons. Titahena
- Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Amara Books.
- Walker, Bruce J., Etzel, Michael J., and William J. Stanton. 2004. *Marketing* (12th ed.). New York: McGraw-Hill