

DAFTAR PUSTAKA

- Alimansyah. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Indihome PT. Telkom Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*. Vol.1, No.2.
- Amalia, Nida. 2017. Pengaruh Implementasi *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas pelanggan produk Indihome pada PT. Telkom Indonesia cabang padangsidempuan. *At-tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*. Vol.3 No.2, 266-299, Desember 2017.
- Amin, Zulkifli, dkk. 2007. Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam. Jilid II. Edisi IV. Jakarta: FKUI.
- Ariawan, Deny. 2001. *Analisis Pengembangan Model Relationship Marketing Rumah Sakit*. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management (Management Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*. Bayumedia. Malang.
- Chattananon, A. and Trimetsoontorn, J. (2009), "Relationship Marketing: A Thai Case", *International Journal of Emerging Markets*, Vol. 4 No. 3, pp. 252-274.
- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- Farizka, Achmad. 2011. Pengaruh Relationship Marketing Dan Creating Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Mobil Honda Di Kota Malang. *Malang: Pascasarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya*.
- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Galih, Gustiman Solihin. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Plasa Telkom Group di Cianjur. *E-proceeding of Applied Science*. Vol.5, No.2, 535.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing Dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.

- Hermawan Kartajaya. 2003. *Marketing In Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hindarto, Peter Daud. 2013. Hubungan Relationship Marketing Dengan Loyalitas Pelanggan Ritel. *Jurnal JIBEKA* Volume 7, No 3 Agustus 2013: 41-46.
- Husodho, Widyaningrat Resti. 2015, Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Obyek Wisata Dumilah Water Park Madiun. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, Vol. 3, No. 2.
- Kalalo, Rinny E. 2013. *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store, Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1, No.4, 1553-1561.
- Kartajaya, Hermawan, 2003, *Marketing In Venus*, Jakarta, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Khotimah, Suharyono, dan Kadarisman Hidayat, 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)*. Vol. 36 No. 1 Juli 2016|.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2010. *Principles of Marketing (Edisi 13)*. United States of America: Pearson.
- Kuswandi, 2004. *Cara mengukur Kepuasan Karyawan*. Elex Media, Jakarta
- Laurent, Felicia. 2016. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan GO-Jek melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, Vol.4, No.2, 95-100.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Depok: Salemba Empat.
- Martini, Luh Kadek Budi (2013). *Relationship Marketing, Customer Satisfaction, Customer Commitment dan Customer Loyalty (Studi Pada Sebuah Bank*

- Nasional Di Depansar). *Buletin Studi Ekonomi*, Vol. 18, No. 1, Februari 2013.
- Mulyadi, Hari. 2018. Pengaruh Penerapan Strategi *Customer Relationship Marketing* terhadap kepuasan Nasabah pada PT. PRO CAR International Finance cabang Padang. *INA-Rxi*.
- Nugroho, Nokma Aditya, Suharyono, dkk. 2015. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.2, No.01, page1-8.
- Ramadania, Rust, Roland T. Anthony, J. Zahorik & Timothy L. Keiningham. 2002. "Return On Quality (ROQ) : Making Service Quality Financially Accountable". *Journal of Marketing*.
- Rivaldi, David. 2017. Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai variabel Intervening pada PT. Mitra Pinasthika Mustika. *Jurnal Strategi Pemasaran*. Vol. 4, No. 2.
- Romero, Maria José Miquel, Eva María Caplliure-Giner, and Consolación Adame-Sánchez. 2014. Relationship Marketing Management: Its Importance in Private Label Extension. *Journal of Business Research* Vol 67, pp 667–672.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Saputra dan Ariningsih. 2014. *Masa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada Industri Jasa Perbankan*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 10 No. 1. Hal 1-15.
- Schiffman & Kanuk. (2004). *Perilaku Konsumen (Edisi:7)*. Jakarta: Prentice Hall
- Sivesan. 2012. *Impact of Relationship marketing on Costumer Loyalty on Banking Sectors*. *Jurnal of South Academic Reseach*. Volume 2, Issue 3, pp. 179-191.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- T. Velnampy, PS Sivesan. 2012. Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction : A Studi on Mobile Service Providing Compainess In Srilangka. *Journal of Business Org*
- Taylor, Steven. A., Celuch, Kevin, dan Goodwin Stephen, 2004, The Important of Brand Equity to Customer Loyalty, *Journal of Product and Brand Management*. Volume 13, Nomor 4, hal. 217-227.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga, Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Strategi Pemasaran., Edisi kedua, Cetakan pertama*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Widjaja, Clarisha Octavia. 2016. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap *Customer loyalty* dan *Customer Satisfaction* sebagai variabel intervening pada PT. Fuboru Indonesia di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 10, No2.
- Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Zulganef. 2002. “Hubungan Antara Sikap Terhadap Bukti Fisik, Proses dan Karyawan dengan Kualitas Keterhubungan Serta Perannya dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli dan Loyalitas”. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*. Vol 2 No. 3.

<https://www.cnbcindonesia.com/>

<https://www.topbrand-award.com/>