



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

AL-Qur'an dan Terjemahannya

Djaslim Saladin, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Linda Karya, Bandung.

Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1., Penerbit Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.

Cannon, Pereault, & Mc Carthy, 2008, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Salemba Empat.

Tjiptono, Fandy, dan Candra, Gregorius, dkk, 2008, *Pemasaran Strategik*, CV Andi Offset, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_. 2008, *Strategi Pemasaran Edisi ke 3*, Andi, Yogyakarta.

Buttle, Francis and Stan Maklan. 2015. "*Customer Relationship Management, concept dan technologies Third Edition*". Routledge. New York.

Hamidin, Dini, 2008, *Model Customer relationship Management di Institusi Pendidikan*, ISSN 1907-5022, Yogyakarta.

Acmad, T Arifin, 2010. "*Pengaruh Customer Relationship Marketing (CRM) terhadap Loyalitas Pengguna Matahari Club Card (MCC) pada Matahari Department Store Mall SKA Pekanbaru*", *Jurnal Manajemen*. Universitas Riau.

Rustono, 2010. "*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*", *Jurnal Pengembangan Humaniora*, Volume 10 Nomor 3.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Gifano, Afif, 2012, *“pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Garuda Frequent Flyer pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia)”* Jakarta, Universitas Indonesia.
- Adnin, Rizqa Janati, Nawazirul Lubis Dan Widayanto, 2013, *“Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Nasmoco Pemuda Semarang”*, *Diponegoro Journal Of Social And Politic Of Science* Tahun 2013, Hal. 1-8
- Simbolon, Freddy P, 2012 *“Pengaruh Customer Relationship Management, Personal Selling, Kualitas Pelayanan dan Periklanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT. AXA Financial Indonesia (Studi Kasus Pada Amethyst Agency) Tahun 2013.*
- Gaffar, Vanessa, 2007, *“CRM dan MPR Hotel”*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfa Beta, Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Alfa Beta, Bandung.
- Rustono, 2010. *“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan”*, *Jurnal Pengembangan Humaniora*, Volume 10 Nomor 3.
- Siregar, Sofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana: Jakarta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Andi Offset: Yogyakarta.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.

Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

