

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Dodi, Limas. *Metodologi Penelitian Science Methods; Metode Tradisional dan Natural Setting, Berikut Tehnik Penulisannya*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015.
- Gaffar, Vanessa, *CRM dan MPR Hotel Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*, (Bandung: ALFABETA), 2007.
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Edisi Terjemahan Indonesia, Diterjemahkan oleh Dr. Dwi Kartini Yahua, Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen Cet.3*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia, 2007.
- Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Bagian Penerbit Fakultas Ekonomi UII, 2006.
- Prianto, Dwi, *Mandiri Belajar SPSS* Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- Ridwan dan Tita Lestari. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta, 1999.
- Ridwan, *Skala pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: CV. Alfabeta, 2015.
- Swasta, Basu. dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty, 2000.
- Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras, 2009.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014
- Usman, Husaini dan R. Purnomo Setiady Akbar. *Pengantar Statistik Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara , 2006.