

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Arifin. 2010. *Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pengguna Matahari Club Card (Mcc) Pada Matahari Department Store Mal Ska Pekanbaru*. Universitas Riau. <http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JE/article/view/780>. Diakses tanggal 24 Juni 2014.
- Andriyana, Agung. 2008. *Analisis Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Tamu Menginap Di Hotel Panghegar Bandung (menurut Presepsi Konsumen)*. Universitas Widyatama. Bandung. <http://repository.widyatama.ac.id/handle/10364/791> diakses tanggal 19 Juni 2014.
- Badan Pusat Statistik. 2012. *Data Strategis BPS*. Bandar Lampung.
- Barnes. 2003. *Relationship Marketing*. Edisi kedua. Jakarta : Erlangga
- Borneo, Kumbukarno. 2011. *Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Oli Pelumas PT Pertamina (Persero) Enduro 4T*. Universitas Diponegoro. <http://eprints.undip.ac.id/27853>.
- Buchari, Alma. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung : CV Alfabeta.
- Chan, Syafrudin. 2003. *Relationship Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Chistiana, Nika Ayu. 2013. *Pengaruh Harga Ganjil, Harga Rabat dan Kepemimpinan Harga terhadap minat beli (Studi kasus di hypermart Lampung)*. Universitas Lampung.

- Darma, Sujiwo. P.P. 2013. *Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Rumah Makan Sushi Yatai di Makasar)*. Universitas Hasanudin. Makasar.
<http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/5881> diakses tanggal 19 Juni 2014.
- Elsandra, Yesi dan Rahayu, Silvia. 2013. Pengaruh Implementasi Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Tamu Menginap Di Premier Bakso Hotel Padang. E-Jurnal apresiasi Ekonomi. ISSN: 2337-3997
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan proram SPSS*. Edisi Keempat. Jilid 1. Semarang : Undip
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mepertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga
- Isnalia, Desi. 2008. *Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Java Tour And Travel Bandung*. Universitas Widyatama. Bandung. <http://repository.widyatama.ac.id/handle/10364/948> diakses tanggal 19 Juni 2014
- Junijar, Sabam Sinaga. 2006. *Pengaruh Customer Relationship Marketing (CRM) terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada PT. Ultrajaya Milk Industry and Trading Company, Tbk)*. Universitas Widyatama. Bandung. <http://repository.widyatama.ac.id/handle/10364/929> diakses tanggal 19 Juni 2014
- Kartajaya, Hermawan. 2003. *Mark Plus On Strategie : 12 tahun Perjalanan MarkPlus & Co Membangun Perusahaan*. Jakarta. Penerbit Gramedia Pustaka Utama

Kartini, Dwi. 2003. *Loyalitas Anggota*. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jilid 1 edisi 8. Jakarta : Erlangga.

_____ 2003. *Marketing Management*. Eleventh edition. International Edition by Pearson Education, inc

_____ dan Gary Amstrong. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi kesembilan. PT. Indeks Kel. Gramedia.

_____ 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi Kesebelas. Jakarta : PT. Indeks.

_____ dan Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Management*. Jakarta : Pearson International Edition

Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.

Moh. Nazir. Ph.D. 2005. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.

Pradana, Sujiwo Darma Putra. 2013. *Pengaruh Implementasi Relationship Marketing terhadap kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Rumah Makan Sushi Yatai Di Makasar)* Universitas Hasanudin. Makasar.

Saladin, Djaslim. 2003. *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung : Linda Karya

Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods for Business, A Skill-Building Approach*. America : Third Edition, John Wiley & Sons, Inc.

Sopiah dan Syhabudhin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Stanton, William J. 2005. *Prinsip Pemasaran*. Cetakan Ketujuh Edisi 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

Suyuthi, Masyita. 2012. *Analisis Pengaruh Customer Relationship terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulbar Di Makasar*. Universitas Hasanudin. Makasar. <http://repository.unhas.ac.id> diakses tanggal 24 Juni 2014

Tjiptono, Fandi. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi Offset.

Umar, Husein. 2003. *Metode riset Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama : Anggota IKAPI

Zeithaml, A.Valente and Marry Jo Bitner. 2003. *Service Marketing*. New Jersey : Mc Graw Hill

Sumber Internet :

([http://id.m.wikipedia.org/wiki/Giant \(toko swalayan\)](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Giant_(toko_swalayan))) diakses pada 24 Juni 2014).

<http://id.scribd.com/mobile/doc/182969278?width=360> diakses tanggal 24 juni 2014.