

DAFTAR PUSTAKA

- Balkis, M., & Duru, E. (2017). Gender differences in the relationship between academic procrastination, satisfaction with academic life and academic performance. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 15 (1), 105–125.
- Balkis, M., & Erdinç, D. (2009). Prevalence of Academic Procrastination Behavior Among Pre-Service Teachers , and Its Relationship With Demographics. *Journal of Theory and Practice in Education*, 5(1), 18–32.
- Buttle, F. (2017). Costumer Relationship Management (Manajemen relasi pelanggan) Concept and tools. *Dialih Bahasakan Oleh Arief Subiyanto. Malang: Bayumedia Publishing.*
- Diab, B. (2009). *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Gies Batik Pekalongan)*, 1 – 87.
- Dirgantara, W. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini Jepara. *Managament Analysis Journal* 2 (1).
- Ernoputri, D. (2016). Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Pengguna Produk LG di Malang Town Square (Matos) Malang – Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 30 No. 1 Januari 2016/ Administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id*, 30(1), 79–86.
- Ersi, D. Y., & Samuel, H. (2014). Analysis Crm, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Produk Ukm Berbasis Bahan Baku Terigu Di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, No. 1, 8(1), 1–8. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.8.1.1-8>.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. In *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*
- Guntur, M. E. (2010). *Transformasi Manajemen dan Pemasaran. Jakarta: CV. S. Agung Seto.*
- Hamidi. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan laporan Penelitian. Malang: UMM Press.*
- Hasan, A. (2013). Marketing dan Kasus - Kasus Pilihan. In *Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)*.
- Hutasoit. (2011). *Pelayanan public teori dan aplikasi. Jakarta: MAGNAScript.*
- Indonesia, S. N., & Nasional, B. S. (2007). *Ketentuan umum pelayanan purna jual.*
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen. Yogyakarta : Penerbit BPFE. Retrieved from*

<http://puslit.petra.ac.id/Journals/Accounting/>.

- Kezia, K. I., & Nursalin, K. (2011). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT BCA Tbk. *Fokus Ekonomi (FE)*, 10 (3), 183–192.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management (13th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management. Global Edition* (Vol. 15E).
- Kurniawan, F., & Lubis, N. (2013). Pengaruh Relationship Marketing dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Astra Internasional Isuzu Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 76–88.
- Kusuma, D. (2010). 4 Manfaat Utama dari Customer Relationship Manajement. *Industrial Marketing Management*, 1(3), 46–49. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2006.08.005>.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2010). Services Marketing - People, Technology, Strategy. In *Harvard Business Review* (pp. 329–331).
- Philip, K. & Gery, A. (2012). *Pengertian Harga*. HIFADH.
- Rangkuti, F. (2013). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Retrieved from.
- Safitri, S. A. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Asri Motor (Studi Pada Pelanggan Asri Motor Semarang)*.
- Saladin, D. (2006). *Manajemen Pemasaran. Edisi Keempat, Bandung : Linda Karya*.
- Sheth, J. N., & Parvatiyar, A. (1995). Sheth, Parvatiyar - Relationship Marketing in Consumer Markets, Antecedents and Consequences.pdf. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(4), 255–271.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2004a). Service, Quality dan Satisfaction. *Jurnal of Business and Management Sciences*, Vol.4(No.4), Pages 76–81. <https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>
- Wachyu, N., Suharyono, N., & Yulianto, E. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan PT Astra Internasional, Tbk-TSO AUTO2000 Cabang Denpasar). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 30(1), 171–177.
- Wibosono, D. (2006). *Manajemen Kinerja, Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya*

Saing Perusahaan. Jakarta. Erlangga.