

## Daftar Pustaka

- Aili, Nurull dan Andi Wijyanato. (2013). "Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro)". *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 2, NO. 1, pp. 89-97.
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alabeta.
- Alma, Buchari. (2010). *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi 2010*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Daud, Peter. (2013). "Hubungan Relationship Marketing Dengan Loyalitas Pelanggan Ritel". *Jurnal JIBEKA*. Vol. 7, No.3, pp. 41-46.
- Doaei, Habibollah., Rezai, A., Rozita, K. (2011). "The Impact of Relationship Marketing Tactics on Customer Loyalty: The Mediation Role of Relationship Quality". *International Journal of Business Administration*. Vol.2, No.3, pp 83-93.
- Elsandra Yesi dan Rahayu Silvia, (2013). "Pengaruh Implementasi Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Tamu Menginap di Premier Basko Hotel Padang". *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, vol. 1, No. 3, pp. 126-133.
- Erasmus, Januar.(2014). "Kepuasan Pelanggan terhadap Customer Relationship Management (CRM) NOVOTEL Surabaya Hotel dan Suites". *Jurnal E-Komunikasi*. Vol 2, No 2, pp 1-13.
- Febriyanintiyas, Meida., Zainul dan Dahlan Fanani. (2014). "Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Survey pada Nasabah Bank Jawa Timur Cabang Gedung Inbis Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 9, No. 2, pp 1-10
- Gaffar, Vanessa. (2007). *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Kartika, Hesti. (2009). "Efektivitas Loyalty Program dalam Customer Relationship Management terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kegiatan Divisi Retensi dalam Pelaksanaan *Loyalty Program "Im3@School Community"* pada PT Indosat Tbk. Kantor Cabang Malang)". *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 6, No. 2, pp. 177-206.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*. Edisi Keempat Belas. USA: Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., dkk. (2011). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Edisi Ketujuh Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Munandar, Dadang. (2011). "Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Pelanggan bisnis PT. Frisian Flag Indonesia Bandung". *Majalah Ilmiah UNIKOM*, Volume 7, Nomor 1. Pp.137-146.
- Mokodongan, Asminar. (2010). "Analisis Penerapan Program *Customer Relationship Management* Hubungannya dengan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Swiss Belhotel Maleosan Manado)". *Jurnal Inovasi*, Volume 7, Nomor 4, pp. 240-271.
- Ndubisi, Nelson.. Chan Kok Wah dan Gibson C. Ndubisi, (2007), "Supplier-customer relationship management and customer loyalty", *Journal of Enterprise Information Management*, Vol. 20 Iss 2 pp. 222 – 236.
- Nazir, Ph.D. (2011). *Metode Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prabowo, Budi. (2008). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan pelanggan Pada PT. Astra Surabaya. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol. 8, No. 2, pp. 92-97.
- Rezghi, Alireza., Changiz, V., Jahan., Y. (2014), "The relationship between customer satisfaction and customer relationship management system; a case study of Ghavamin Bank", *Industrial and Commercial Training*, Vol. 46 Iss 4 pp. 220 – 227.
- Samuel, Hatane. (2012). Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 7, No. 1, pp. 33-41.
- Shu-Mei Tseng dan Pin-Hong Wu, (2014), "The impact of customer knowledge and customer relationship management on service quality", *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 6 Iss 1 pp. 77 – 96.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALABETA, CV.

Wijaya, S., Thio, S. (2008). Membership card dan pengaruhnya dalam meningkatkan loyalitas pengunjung restoran di Surabaya. *Jurnal Eksekutif*, Vol 5, No 1, pp 13-25.

Zulkifli. (2012). Relationship Marketing Terhadap Customer Retention dan Customer Loyalty Pada Nasabah Bank Mega, Tbk. Malang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 1, No. 1, pp. 55-68.

<https://informasiseputarbisnis.wordpress.com/2012/03/03/teknis-usaha-salon/>

<http://nadamolla.wordpress.com/gaya-hidup/s-a-l-o-n/>

<http://moz5salonmuslimah.com/>

<http://www.marketinginfo.org/2012/12/holistic-marketing-brining-everything-together.htm>