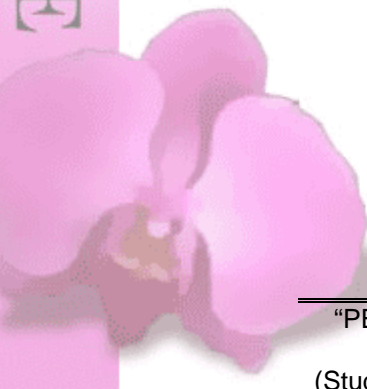


Daftar Pustaka dari Buku

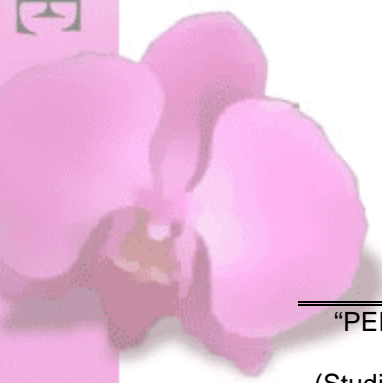
- Egan, John. (2011). *Relationship Marketing Exploring relational strategies in marketing* (4th ed.) London: Pearson
- Fandy, Tjiptono et al. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kartajaya, Her mawan. (2007). *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Bandung: Penerbit Mizan.
- Kaufmann, Hans Ruediger & Mohammad Fateh Ali Khan Panni. (2013). *Customer-Centric Marketing Strategies : Tool for Building Organizational Performance*. United States of America: IGI Global).
- Kotler, Philip. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks
- Palmatier, Robert W. (2008). *Relationship Marketing*. Cambridge: Marketing Science Institute
- Peelen, Ed & Rob Beltman. (2013). *Customer Relationship Management ed.2* . London: Pearson
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.



Bandung: Alfabeta .

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran* (3rd ed). Yogyakarta:

C.V Andi Offset



Daftar Pustaka dari Internet

<http://www.kabarbisnis.com/read/2862788/indosat-ooredoo-rilis-4g-kota-kota-di-jatim-ini-sudah-ready> (diakses pada tanggal 2 Mei 2017)

<http://www.telkomsel.com/about/news/1212-telkomsel-hadirkan-pengalaman-digital-lifestyle-terbaik-di-malang-lewat-layanan-4g-lte> (diakses pada tanggal 2 Mei 2017)

APJII. “*Survei Internet APJII 2016*”, diakses dari

<https://apji.or.id/content/read/39/264/Survei-Internet-APJII-2016>, (diakses pada tanggal 2 Mei 2017)

Anwar, Mujib. “*Firman Senang Pelanggan Tri di Jatim Tumbuh 20*

Persen, ini Rinciannya “, diakses dari

<http://surabaya.tribunnews.com/2016/11/17/firman-senang-pelanggan-tri-di-jatim-tumbuh-20-persen-ini-rinciannya> (diakses pada tanggal 2 Mei 2017)

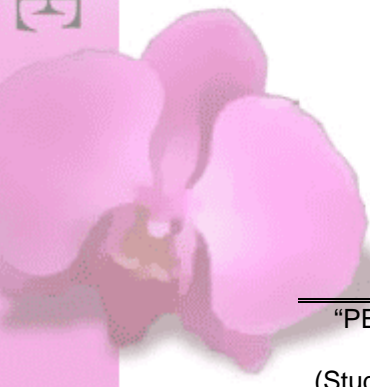
Ian Smith. “*Marketing Definition*”. diakses dari

<http://www.consultancymarketing.co.uk/marketing-definition.htm#.WXZywBXyjMw>, (diakses pada tanggal 2 Mei 2017)

Prahadi, Yeffrie Yundiarto .“*Jutaan Kartu SIM hangus tiap bulan,*

perketat registrasi”, diakses dari <https://swa.co.id/swa/business-strategy/jutaan-kartu-sim-hangus-tiap-bulan-perketat-registrasi> (diakses pada tanggal 2 Mei 2017)

Sugiharto, Bintoro Agung. “*Pengguna Internet di Indonesia*

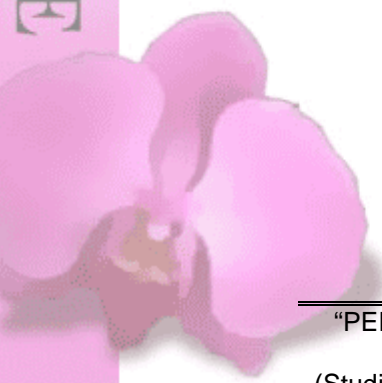


Didominasi Anak Muda". diakses dari

<http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20161024161722-185-167570/pengguna-internet-di-indonesia-didominasi-anak-muda>,
(diakses pada tanggal 2 Mei 2017)

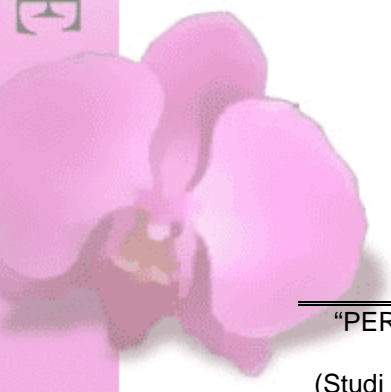
Tim CNN Indonesia, "*4G LTE di Jakarta, siapa yang tercepat dan terluas?*", diakses dari

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20151211174017-21397626/4g-lte-di-jakarta-siapa-yang-tercepat-dan-terluas/>, (diakses pada tanggal 2 Mei 2017)



Daftar Pustaka dari Jurnal

- Andadari, Roos Kities dan Prabawani, Galuh. (2012). Jurnal
"Pengaruh Program Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan" (Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana)
- Brahmana, Ritzky Karina M.R., Chandra, A., Semuel, Hatane. (2013).
"Pengaruh Aktivitas Customer Relationship Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan melalui manfaat penerapan Relationship Marketing di Excelso Galaxy Mall Surabaya". (Surabaya: Universitas Kristen Petra)
- Choirina. (2016). *"Pengaruh Dimensi Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Customer Retention sebagai variabel intervening pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang"*. (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim)
- Dewantara, T., Sriono, dan Wulandari, Gusti Ayu. (2014). *"Pengaruh Relationship Marketing terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Alfamart Jl. Kalimantan 80 Kabupaten Jember"*. (Jember: Universitas Negeri Jember)
- Hadinata, Melisa. (2013). *"Studi Pengaruh Trust, Commitment, Communication, Conflict Handling terhadap Customer Loyalty di Bank Mandiri Surabaya"* (Surabaya: Universitas Surabaya)



Ndubisi, Nelson Oly. (2007). *“Relationship marketing and customer loyalty” (Malaysia: Monash University Malaysia ,)*

Pranomo, D.S., Haryono, A.T., Warso, M.M. (Maret 2016).

“Pengaruh Relationship marketing terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening” (Studi Empiris pada BMT Bina Umat Sejahtera Lasem., 2,(2).

Rizkiyani, Novi. (2013). *“Jurnal Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan” (Semarang: Universitas Diponegoro)*

Semuel, H., Susanto,F. (2013). *“Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Mitra 10 Surabaya”.*

(Universitas Kristen Petra)

