

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnin, R.J., Lubis, N., dan Widayanto. (2013), *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang*, hlm. 1-8.
- Alma, B. (2011), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, cetakan ke-9, Alfabeta.
- Andreani, F., Sumargo, Y., dan Lie, C. (2012), *The Influence of Customer Relationship Management on Customer Loyalty in JW Marriott Hotel Surabaya*, Vol.14, No. 2, hlm. 156-163.
- Assauri, S. (2011), *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep & Strategi*, Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Buttle, F. (2007), *Customer Relationship Management: Concept and Tools*, diterjemahkan oleh Arief Subiyanto, Penerbit Banyu Media.
- Foster, B. (2008), *Manajemen Ritel*, cetakan ke-1, Alfabeta.
- Gaffar, V. (2007), *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*, Penerbit Alfabeta.
- Ghozali, I. (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Penerbit BP Universitas Diponegoro
- <http://www.lottemart.co.id/lotte/index.php?link=about&type=about-lottemart-wholesale>, diunduh pada tanggal 30 September 2014
- Hurriyati, R. (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Penerbit Alfabeta.
- Imasari, K. dan Nursalin, K. (2011), *Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan PT BCA Tbk Influence of Customer Relationship Management Toward Customer Loyalty on PT. BCA Tbk*, Vol. 10, No. 3, ISSN: 1412-3851, hlm. 183 – 192.
- Kesuma, I.A., Hadiwidjojo, D., Wiagustini, N.L., dan Rohman, F. (2013), *Service Quality Influence on Patient Loyalty: Customer Relationship Management as Mediation Variable (Study on Private Hospital Industry in Denpasar)*, International Journal of Business and Commerce Vol. 2, No.12, ISSN: 2225-2436.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2006), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, diterjemahkan oleh Bob Sabran, ed.12, Penerbit Erlangga.

- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2008), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, diterjemahkan oleh Bob Sabran, ed.12, Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K. (2009), *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan oleh Bob Sabran, ed.13, Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2006) *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed.2, Penerbit Salemba Empat.
- Narimawati, U. (2009), *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, penerbit Agung Media.
- Oesman, Y.M. (2010), *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency (Kasus pada Pemasaran Shopping Center)*, cetakan ke-1, Alfabeta.
- Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi STIE Ekuitas, Tahun Akademik 2014/2015.
- Saladin, D. (2007), *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, Penerbit CV Linda Karya.
- Sugiyono (2009), *Statistika untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta.
- Sumber Data Primer Humas PT. Lotte Shopping Indonesia Store 05 Bandung, 2014.
- Sumber Indikator dari Dimensi Mendapatkan Pelanggan pada Tabel Operasional Variabel: Hasil Diskusi dengan *Customer Development Manager* PT. Lotte Shopping Indonesia Store 05 Bandung, 2014.
- Trihendradi, C. (2011), *Langkah Mudah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS 19*, ed.1, Penerbit CV Andi Offset.
- Widjaja, A. (2008), *Audit Manajemen*, Penerbit Rineka Cipta.